



Câmara Municipal de Santa Bárbara D'Oeste

“Palácio 15 de Junho”



PROJETO DE LEI Nº 250/2021

Dispõe sobre a obrigatoriedade do serviço telefônico a todas as empresas prestadoras de serviços por aplicativo no âmbito do Município de Santa Bárbara d'Oeste e da outras providências.

Rafael Piovezan, Prefeito do município de Santa Bárbara d'Oeste, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou o Projeto de Lei de autoria do vereador Eliel Miranda, e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - As empresas prestadoras de serviços por aplicativos que atuam no município de Santa Bárbara d'Oeste ficam obrigadas a disponibilizarem o atendimento telefônico aos seus usuários.

§1º - O caput do artigo anterior deverá estar disponível em local visível dentro do aplicativo, em local de fácil acesso a seus usuários.

§2º - A disponibilidade do uso telefônico deverá estar acessível nos dias e horários de funcionamento do aplicativo.

Art. 2º - As empresas terão o prazo de 120 (cento e vinte dias) para adequação da presente lei, contando após sua publicação.

Art. 3º - O descumprimento do disposto no caput do artigo 1º desta Lei implicará nas seguintes consequências:

I - Notificação da empresa para regularização e implantação do canal telefônico de comunicação no prazo de 30 (trinta) dias;

II - O não cumprimento do disposto no art. 1º, retro, sujeitará ao infrator multa no valor correspondente a R\$ 3.000,00 (três mil reais), dobrada em caso de reincidência e reajustada, anualmente, através do índice adotado pelo Executivo Municipal.

Art. 4. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário “Dr. Tancredo Neves”, em 15 de novembro de 2021.

ELIEL MIRANDA
Vereador



Câmara Municipal de Santa Bárbara D'Oeste

“Palácio 15 de Junho”

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O presente projeto dispõe sobre a criação de um canal de atendimento telefônico em todas as empresas prestadoras de serviços por aplicativos no âmbito do Município de Santa Bárbara d'Oeste. Tal medida se faz necessária e busca, sobretudo a defesa do consumidor que muitas vezes contratar um determinado serviço e quando surgem problemas não consegue resolver por meio do aplicativo. Este usuário se sente refém da situação, sendo que parte destes clientes não possui expertise com os meios eletrônicos e acabam sendo prejudicados.

Sob o aspecto jurídico, o projeto visa a defesa ao consumidor prevista no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, bem como no artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, que reconhece a hipossuficiência que por vezes, os clientes possuem, principalmente quanto às pessoas idosas ou sem habilidade de comunicação via aplicativo. Ademais, o artigo 6º do CDC, no inciso III, estabelece que o consumidor tenha direito à informação clara e adequada sobre bens e serviços a eles fornecidos, por essa razão, que este projeto de lei se faz necessário, pois cria mais um canal de comunicação entre o fornecedor ao cliente.

De outro lado, o projeto em nada interfere na ordem econômica, eis que apenas pretende que seja colocado à disposição do consumidor um telefone que já existe dentro da própria empresa e que por vezes o consumidor não tem ciência.

Por essa razão, espero contar com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Plenário “Dr. Tancredo Neves”, em 15 de novembro de 2021.

ELIEL MIRANDA
Vereador