JUSTIFICATIVA - PL 0279/2021

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 São Paulo. Tal medida se faz necessária e busca sobretudo a defesa do consumidor que muitas vezes contrata um determinado serviço e quando surgem problemas não consegue resolver por meio do aplicativo.

Sob o aspecto jurídico, 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 tem 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.

No que tange a competência do Município é cediço que nos termos do artigo 24 da Constituição Federal, a União, os Estados e o Distrito Federal podem legislar concorrentemente sobre produção e consumo e que muito embora Município não esteja taxativamente previsto nesse rol, o mesmo possui essa competência de forma suplementar, dentro do interesse local (artigo 30, I e II da CF).

De outro lado, o projeto em nada interfere na ordem econômica, eis que apenas pretende que seja colocado a 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.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 06/05/2021, p. 115

Para informações sobre o projeto referente a este documento, visite o site www.saopaulo.sp.leg.br.