# PROJETO DE LEI 01-00279/2021 da Vereadora Sandra Tadeu (DEM)

**Autores atualizados por requerimento:**

Ver. SANDRA TADEU (DEM)

Ver. MARCELO MESSIAS (MDB)

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 e dá outras providências.

A Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:

Art. 1º - As empresas prestadoras de serviços ou por aplicativos que atuarem no município de São Paulo deverão instituir canal de atendimento ao cliente por meio de telefone.

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

§2º - O atendimento deve estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

Art. 2º - As empresas terão o prazo de 120 (cento e vinte dias) após a promulgação desta lei para se adequar a esta lei.

Artigo. 3º - O descumprimento do disposto no caput do artigo 1 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 - Multa de 100 UFMs (Unidade Fiscal Municipal) caso o aplicativo não regularize a situação, cumulada com multa diária de 15 UFM a contar do fim da data para adequação previsto no artigo 2º desta lei.

Art. 4º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, às Comissões competentes.

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

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