PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº _____. 0487/2025

Obriga as empresas fornecedoras de produtos ou serviços a disponibilizarem, gratuitamente, ao consumidor, comunicação direta, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), bem como o direito à informação aos consumidores com deficiência.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DECRETA:

Art.1º As empresas fornecedoras de produtos ou serviços que atuam em Fortaleza, ficam obrigadas, de forma gratuita a disponibilizarem aos consumidores, os canais de atendimento, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para buscar informações, fazer reclamações, contestar cobranças, suspender, cancelar ou devolver produtos e serviços.

Art. 2º A presente Lei ainda determina que a informação deve ser adequada e clara sobre as características dos produtos ou serviços, bem como a sua composição e preços, entre outros, que seja acessível às pessoas com deficiência.

Art. 3º O descumprimento dessa Lei acarretará aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor pelos órgãos competentes.

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

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, ____ DE _____ DE _____

RONALDO MARTINS
Vereador – Republicanos

JUSTIFICATIVA

A presente proposição legislativa tem como objetivo garantir ao consumidor o direito de usar, sem custo, os canais de atendimento disponibilizados, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para buscar informações, fazer reclamações, contestar cobranças, suspender, cancelar ou devolver produtos e serviços.

O texto também garante que a informação sobre produtos e serviços, como dados sobre características, composição e preços, entre outros, seja acessível às pessoas com deficiência.

Alguns fornecedores de produtos ou serviços, imbuídos de má-fé, aproveitam para direcionar a maioria dos atendimentos para prefixos pagos, limitando o SAC (0800) para queixas e reclamações, violando os direitos do consumidor.

Diante ao exposto, peço o apoio dos meus pares, para a aprovação do presente, que certamente fortalecerá ainda mais os direitos dos consumidores de Fortaleza.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, ____ DE _____ DE _____.

RONALDO MARTINS
Vereador – Republicanos