PROJETO DE LEI N. 270/2022

PROPOSIÇÃO: Vereador Kleber Fernandes

EMENTA: Dispõe sobre a criação de canal de atendimento telefônico em todas as empresas prestadoras de serviço por aplicativos no âmbito do Município de Natal e dá outras providências

COMISSÃO: **Transportes, Legislação Participativa e Assuntos Metropolitanos da Câmara Municipal de Natal**

I – INTRODUÇÃO

Chega à apreciação desta Comissão de Transportes, Legislação Participativa e Assuntos Metropolitanos da Câmara Municipal de Natal, o Projeto de Lei nº 270/2022, de iniciativa do Vereador Kleber Fernandes, que dispõe sobre a obrigatoriedade de criação de um canal de atendimento telefônico pelas empresas que operam por meio de aplicativos na cidade do Natal. O projeto foi encaminhado a esta Comissão para análise de sua viabilidade técnica e adequação no campo da mobilidade urbana e dos serviços prestados à população no contexto da tecnologia e transporte.

A proposição encontra-se acompanhada de três emendas modificativas, que visam aprimorar a redação original, corrigir distorções e ampliar a efetividade da medida proposta.

II – FUNDAMENTAÇÃO

O Projeto de Lei nº 270/2022 apresenta uma iniciativa meritória ao estabelecer mecanismos que ampliam a transparência e a acessibilidade no relacionamento entre os consumidores e as empresas que prestam serviços por meio de plataformas digitais. A exigência de um canal de atendimento acessível, em funcionamento 24 horas por dia, visa garantir ao usuário um direito básico previsto no Código de Defesa do Consumidor — o direito à informação clara, adequada e à solução de conflitos. A matéria também se encontra dentro do

escopo de competência legislativa municipal, conforme o disposto no art. 30, I e II da Constituição Federal, especialmente no que tange à proteção do consumidor e organização dos serviços públicos locais.

As **emendas apresentadas** aprimoram a proposta:

- A **3ª Emenda Modificativa** modifica o artigo 1º, permitindo que o canal de atendimento seja realizado não apenas por telefone, mas também por e-mail, chat bots ou caixa de mensagens, desde que sejam meios eficientes. Esta alteração torna o projeto mais moderno e compatível com os recursos tecnológicos amplamente utilizados pelas plataformas.
- A **4ª Emenda Modificativa** reformula o inciso I do art. 3º para dar maior clareza e precisão ao procedimento de notificação e prazo para adequação das empresas (30 dias), o que favorece a segurança jurídica e operacional.
- A **5ª Emenda Modificativa** promove a supressão do inciso III do art. 3º, cuja redação tratava de temática incompatível com o escopo do projeto (erotização precoce), sem relação com o atendimento ao consumidor por aplicativos. A exclusão é tecnicamente justificável e necessária.

Do ponto de vista desta Comissão, a proposta está de acordo com os princípios de eficiência e acessibilidade no serviço ao consumidor, respeita a competência legislativa municipal e contribui positivamente para a regulação de uma atividade crescente na mobilidade urbana e no cotidiano dos cidadãos natalenses.

Telefone: (84) 9 8106-0190
E-mail: contato@subtenenteeliabe.com.br
Endereço de gabinete parlamentar: Câmara Municipal de Natal - Rua Jundiaí, 546 - Tirol, Natal - RN, CEP: 59020-120

III – CONCLUSÃO

Diante do exposto, esta Comissão de Transportes, Legislação Participativa e Assuntos Metropolitanos da Câmara Municipal de Natal, Tecnologia e Infraestrutura Urbana **emite parecer FAVORÁVEL à aprovação do Projeto de Lei nº 270/2022, com a incorporação das Emendas Modificativas nº 3, 4 e 5**, por entender que a matéria contribui para o fortalecimento da relação de consumo no âmbito dos serviços de transporte e atendimento por aplicativos, respeitando os princípios da modernização, eficiência e proteção ao consumidor.

Natal/RN, 09 de maio de 2025.

Respeitosamente,

Subtenente Eliabe
Vereador de Natal

Telefone: (84) 9 8106-0190
E-mail: contato@subtenenteeliabe.com.br
Endereço de gabinete parlamentar: Câmara Municipal de Natal - Rua Jundiaí, 546 - Tirol, Natal - RN, CEP: 59020-120