



PROJETO DE LEI

Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento presencial ao consumidor por empresas prestadoras de serviços continuados nos municípios do Estado de Santa Catarina e dá outras providências.

Art. 1º Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviços continuados atuantes no Estado de Santa Catarina a manter, em cada município com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes em que ofereçam serviços, pelo menos um posto de atendimento presencial destinado aos consumidores.

§ 1º Para os fins desta Lei, consideram-se empresas prestadoras de serviços continuados aquelas que atuam nos segmentos de:

- I – telefonia fixa e móvel;
- II – TV por assinatura;
- III – Provedora de serviços de internet.

§ 2º O posto de atendimento presencial deverá permitir ao consumidor:

- I – o cancelamento de contratação ou assinatura;
- II – a alteração de endereço;
- III – a modificação de plano ou pacote de serviços;
- IV – a alteração de data de vencimento de fatura;
- V – a solicitação de esclarecimentos contratuais ou de cobrança e demais demandas inerentes ao serviço.

Art. 2º. A inobservância das disposições contidas no art. 1º sujeita a empresa infratora à aplicação de:

I – advertência escrita em caso de autuada pela primeira vez, situação que ensejará notificação para regularização da infração no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

II - multa diária, a ser fixada por ato normativo expedido pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor – PROCON/SC, em caso de autuação pela segunda vez ou em desobediência ao prazo de que trata o inciso I deste artigo;

III – outras medidas administrativas previstas em regulamento específico, observando-se o devido processo legal administrativo.

Art. 3º A fiscalização da presente Lei ficará sob a responsabilidade do Ministério Público Estadual e do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor (PROCON/SC).

Art. 4º. As empresas terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação desta Lei, para promover as adequações necessárias ao cumprimento de suas disposições.

Art. 5º. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da sua publicação.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Sessões,

Deputado Adilson Girardi

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei atende ao princípio da proteção e dignidade do consumidor, preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), ao garantir meios diretos e eficazes de comunicação com as empresas que prestam serviços contínuos.

A obrigação de atendimento presencial corrige distorções frequentes, em que o consumidor, especialmente pessoa idosa, enfrenta dificuldades como longas esperas, quedas de ligação ou transferências repetitivas, especialmente em casos de cancelamento ou modificação de serviço.

Importante destacar que, no âmbito federal, o Decreto nº 6.523/2008 estabelece normas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), garantindo, por exemplo, gratuidade e opções claras no primeiro menu eletrônico.

Todavia, essas disposições tratam apenas do atendimento telefônico, deixando lacuna em relação à acessibilidade presencial.

No plano estadual, existem precedentes quanto à obrigatoriedade de atendimento presencial em setores específicos. Por exemplo, a Lei nº 16.769/2015 impôs às agências bancárias o dever de instalar guichês de atendimento presencial nas unidades em Santa Catarina, com previsão de multa e até interdição para casos de descumprimento. Isso demonstra viabilidade constitucional e material de tais iniciativas no Estado.

Este projeto não representa cerceamento à atividade empresarial, mas instrumento de garantia de direito do consumidor e melhoria da relação de consumo, o que contribui, inclusive, para a qualificação institucional das empresas envolvidas.

Ademais, está em consonância com iniciativas semelhantes já reconhecidas como constitucionais, inclusive em outros Estados, sobre limites de tempo de atendimento ao consumidor.

Portanto, solicita-se o apoio dos nobres Deputados Estaduais para a aprovação desta matéria, que representa avanço significativo no campo da defesa do consumidor catarinense e promoção da cidadania.

Sala da Sessões,

Deputado Adilson Girardi



ELEGIS
Sistema de Processo
Legislativo Eletrônico

Documento assinado eletronicamente por **Adilson Luiz Girardi**,
em 09/08/2025, às 10:28.
