



**PROJETO DE LEI  
(Do Senhor AJ ALBUQUERQUE)**

Disciplina o serviço de entrega prestado por empresas a partir de sites e/ou aplicativos móveis, tornando obrigatório para as mesmas o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. As empresas que prestam serviço de entrega através de site e/ou aplicativo móvel ficam obrigadas a disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de forma ininterrupta.

Parágrafo Único: O atendimento pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) será realizado por meio telefônico ou através de chat de mensagens instantâneas, em tempo real, onde haja a interação direta do consumidor do serviço com o atendente, sendo gerado ao final do contato o número de protocolo referente ao mesmo para posterior acompanhamento.

Art.2º. As empresas que prestam serviço de entrega através de site e/ou aplicativo móvel ficam obrigadas a manter o número do telefone e/ou o chat de mensagens através do qual será prestado o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em local de fácil visualização pelo consumidor, seja no site e/ou no aplicativo.

Art.3º. O desconto do valor a ser pago pelo serviço no cartão de crédito cadastrado previamente pelo consumidor só poderá ser feito após a devida confirmação da entrega pelo consumidor no site e/ou aplicativo móvel da empresa prestadora do serviço de entrega onde o pedido foi feito.



Art.4º. As empresas que prestam serviço de entrega através de site e/ou aplicativo móvel ficam obrigadas no ato da efetivação do pedido pelo consumidor a informar o tempo previsto para a entrega.

§1º. Esgotado o período de tempo previsto para a entrega, esta não ocorrendo, a empresa prestadora do serviço de entrega contratada através de site e/ou aplicativo móvel deverá informar ao consumidor o tempo de atraso previsto, prazo este que não poderá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do tempo inicialmente previsto.

§2º. Transcorrido o tempo previsto pela empresa prestadora do serviço para a entrega, não tendo sido informado o consumidor do tempo de atraso ou sendo esse superior a 50% (cinquenta por cento) do tempo inicialmente previsto, o mesmo poderá cancelar o seu pedido no site e/ou aplicativo em que realizou o pedido sem qualquer ônus ou necessidade de contato prévio com a empresa responsável pela entrega.

§3º. No caso da empresa não cumprir com a obrigação contida no caput desse artigo, o consumidor poderá cancelar a qualquer momento sem ônus o seu pedido de entrega no site e/ou aplicativo móvel da empresa prestadora do serviço.

Art.5º. Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias da sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Considerando que nos últimos dois anos o mercado de serviço de entregas feitas a partir de sites e aplicativos móveis vem crescendo exponencialmente no Brasil e movimentando bilhões de reais;



Considerando a crescente adesão dos brasileiros a tal prestação de serviço a partir de uma relação contratual que se dá através do meio digital entre o consumidor e a empresa prestadora do serviço de entrega;

E considerando ainda que tais relações se configuram como relações de consumo que tem tido mês a mês mais reclamações nos órgãos de defesa do consumidor em todo o Brasil e que necessitam de uma melhor adequação legal que proteja o consumidor de eventuais erros cometidos pelas plataformas digitais que gerenciam tais serviços, sites e/ou aplicativos móveis;

Vimos protocolar o presente Projeto de Lei que tem como fulcro obrigar as empresas de entrega que prestam os seus serviços a partir de sites e/ou aplicativos móveis a constituírem Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), bem como a adotarem em suas plataformas protocolos de segurança aqui sugeridos que podem contribuir para que haja uma melhor prestação dos serviços com uma satisfação e proteção maior aos consumidores brasileiros.

Assim, visando o fortalecimento da atividade de tais iniciativas empreendedoras no Brasil, sem contudo deixar de lado a proteção ao consumidor dos serviços prestados por tais iniciativas que utilizam a internet e plataformas digitais como sites e aplicativos móveis para a prestação de seus serviços, vimos apresentar este Projeto de Lei desde já pedindo o apoio dos nobres parlamentares para a aprovação célere da matéria.

Plenário Ulisses Guimarães, 16 de dezembro de 2019.

Deputado AJ Albuquerque  
Progressitas-Ce