



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

COMISSÃO DE CIDADANIA E DEFESA DO CONSUMIDOR

SOBRE: O Projeto de Lei Ordinária nº 322/2024

Trata-se do Projeto de Lei Ordinária nº 322/2024, de autoria do Edil Fabio Simoa Mendes do Carmo Leite, que obriga as empresas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e assemelhados a realizarem o agendamento dos atendimentos técnicos domiciliares com hora marcada, em horário a ser escolhido pelo cliente, e veda o agendamento por turnos no município de Sorocaba.

O Projeto de Lei nº 322/2024 tem por objetivo **assegurar maior transparência, respeito ao tempo do consumidor e melhoria na qualidade do serviço de atendimento técnico domiciliar** prestado pelas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e serviços correlatos no Município de Sorocaba.

A proposta **obriga as empresas a realizarem o agendamento com hora marcada, escolhida pelo cliente**, vedando o modelo de agendamento por turnos (manhã/tarde/noite), prática amplamente criticada por gerar longos períodos de espera e frustração por parte dos consumidores.

O direito à informação clara e à adequada prestação de serviços é garantido pelo **Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990)**, especialmente em seus artigos 6º, incisos III e X, e 20. A proposta, portanto, está plenamente amparada na legislação consumerista, reforçando a **proteção contra práticas abusivas** e promovendo a dignidade do consumidor no exercício de sua cidadania.

Além disso, o projeto prevê **sanções administrativas** razoáveis e progressivas para o descumprimento da norma, permitindo a adequação voluntária das empresas antes da aplicação de multas, o que demonstra proporcionalidade e viabilidade na aplicação da medida.

Diante do exposto, esta Comissão entende que o projeto contribui significativamente para a **efetivação de direitos básicos do consumidor**, sem onerar diretamente o poder público municipal e respeitando os princípios da razoabilidade e legalidade.

S/C., 7 de abril de 2025

HENRI ARIDA

Presidente da Comissão

ROGERIO MARQUES

Membro

FERNANDA SCHLIC GARCIA

Membro



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 380031003000330037003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **Henri José Arida** em 07/04/2025 17:08

Checksum: **84C2C6DA659A611BD6545A8881DDFF749AC86B1DF858404F1111465F19FE0CC3**

Assinado eletronicamente por **Rogério Pereira Marques** em 24/04/2025 13:16

Checksum: **B8BD0A1BAA92E99A978CC8528EF95E1E155C3341A7ED1F751CA95792298AC2D9**

Assinado eletronicamente por **Fernanda Schlic Garcia** em 08/05/2025 16:28

Checksum: **74CC8B2F76C07F1FD098986786F2920FE25A0F3C739BAC1D6346ABE95E610CBB**

