



PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO
ESTADO DO PARANÁ

RUA FRANCISCO FERREIRA ALBUQUERQUE 1488 – TELEFONE (44) 3518-5050 - CEP 87302-220

C.N.P.J. 79.869.772/0001-14

WWW.CAMPOMOURAO.PR.LEG.BR

PROJETO DE LEI Nº. ____/2025

14-2025

"Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento presencial nas lojas de operadoras de telefonia celular para resolução de demandas dos consumidores no âmbito do município de Campo Mourão – PR."

O Vereador que o presente subscreve, no uso das atribuições a ele conferidas pelo Artigo 107, inciso I do Regimento Interno desta Casa de Leis, submetemos à apreciação do Soberano Plenário, o seguinte Projeto de Lei:

PROJETO DE L E I:

Art. 1º Ficam as lojas de operadoras de telefonia celular situadas no Município de Campo Mourão obrigadas a prestar atendimento presencial completo aos consumidores, incluindo:

- I – Reclamações sobre falhas nos serviços;
- II – Contestação de faturas ou cobranças indevidas;
- III – Cancelamento de serviços;
- IV – Alterações contratuais;
- V – Solicitação de portabilidade;
- VI – Qualquer outra demanda que possa ser resolvida via atendimento remoto ou call center.





PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO ESTADO DO PARANÁ

RUA FRANCISCO FERREIRA ALBUQUERQUE 1488 – TELEFONE (44) 3518-5050 - CEP 87302-220

C.N.P.J. 79.869.772/0001-14

WWW.CAMPOMOURAO.PR.LEG.BR

Art. 2º O atendimento presencial deverá ser realizado por funcionário capacitado, com acesso aos sistemas da operadora, a fim de efetivamente solucionar as demandas apresentadas pelo consumidor no local.

Art. 3º O consumidor deverá receber protocolo de atendimento contendo o resumo da solicitação, a identificação do atendente, data e horário do atendimento.

Art. 4º As lojas deverão manter sistema de senhas e controle de tempo de espera, garantindo ao consumidor um atendimento em até:

I – 20 minutos em dias normais;

II – 30 minutos em vésperas de feriados e datas comemorativas.

Art. 5º O descumprimento desta lei sujeitará o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – Multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Município (UFM), aplicada em caso de reincidência;

III – Em caso de nova reincidência, suspensão do alvará de funcionamento por até 30 dias.

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

SALA DAS SESSÕES DO PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO, Estado do Paraná, em 24, de junho, de 2025.



Assinado digitalmente por:
SIDNEI DE SOUZA JARDIM
Vereador
26/06/2025 16:42:34
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

Sidnei Jardim
Vereador





PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO
ESTADO DO PARANÁ

RUA FRANCISCO FERREIRA ALBUQUERQUE 1488 – TELEFONE (44) 3518-5050 - CEP 87302-220
C.N.P.J. 79.869.772/0001-14
WWW.CAMPOMOURAO.PR.LEG.BR

MENSAGEM JUSTIFICATIVA AO PROJETO DE LEI Nº _____/2025

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,
Senhoras Vereadoras.

O presente Projeto de Lei, que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento presencial nas lojas de operadoras de telefonia celular instaladas no Município de Campo Mourão, com o objetivo de garantir ao consumidor a efetiva solução de suas demandas de forma direta, clara e eficiente.

É notório o número crescente de reclamações relacionadas à má qualidade no atendimento prestado pelas operadoras de telefonia, sobretudo quando o consumidor busca resolver questões como cobranças indevidas, falhas no serviço, cancelamentos, portabilidade ou outras solicitações contratuais.

Muitas dessas lojas funcionam apenas como pontos de venda, direcionando os usuários para canais remotos como aplicativos ou centrais telefônicas — canais estes que, muitas vezes, não resolvem os problemas com agilidade, clareza ou sequer oferecem atendimento humanizado. Isso fere o princípio da dignidade do consumidor e cria uma barreira injusta entre o cidadão e seus direitos.

O presente projeto visa resgatar a confiança do consumidor no atendimento das operadoras, impondo a essas empresas o dever de prestar atendimento presencial resolutivo, com profissional capacitado, emissão de protocolo e respeito ao tempo de espera.

Trata-se de medida de proteção ao cidadão mourãoense, em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e inspirada em legislações semelhantes já adotadas em outros municípios brasileiros.





PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO ESTADO DO PARANÁ

RUA FRANCISCO FERREIRA ALBUQUERQUE 1488 – TELEFONE (44) 3518-5050 - CEP 87302-220

C.N.P.J. 79.869.772/0001-14

WWW.CAMPOMOURAO.PR.LEG.BR

Diante do exposto, solicito o apoio dos Nobres Pares para a aprovação desta proposta, em benefício direto da população que utiliza os serviços de telefonia celular em Campo Mourão.

SALA DAS SESSÕES DO PODER LEGISLATIVO DE CAMPO MOURÃO, Estado do Paraná, em 24, de junho, de 2025.



Assinado digitalmente por:
SIDNEI DE SOUZA JARDIM
Vereador
26/06/2025 16:47:16
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

Sidnei Jardim
Vereador

