

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E
ACESSIBILIDADE CULTURAL.**

Processo nº 25728/2025

Projeto de Lei nº 441/2025

Autoria: Vereadores Davi Esmael, Mara Maroca e Dalto Neves,

Ementa: Dispõe sobre o agendamento de atendimentos técnicos em domicílio por parte das empresas concessionárias de serviços públicos no Município de Vitória, e dá outras providências.

RELATÓRIO:

Submete-se à apreciação deste Vereador o Projeto de Lei que visa alterar a lei, que Dispõe sobre o agendamento de atendimentos técnicos em domicílio por parte das empresas concessionárias de serviços públicos no Município de Vitória, e dá outras providências.

FUNDAMENTAÇÃO:

O presente Projeto de Lei tem por objetivo **obrigar as empresas concessionárias de serviços públicos** que atuam no Município de Vitória, especialmente nos setores de **telecomunicações, energia elétrica, gás e saneamento básico**, a **oferecer aos consumidores a possibilidade de agendamento prévio e com horário determinado** para atendimentos técnicos em domicílio.

A proposição revela **grande relevância social e consumerista**, ao assegurar **maior previsibilidade, respeito e comodidade aos usuários** dos serviços públicos essenciais.

A ausência de horário definido para visitas técnicas é uma das principais reclamações dos consumidores, gerando transtornos, perda de tempo e desorganização na rotina familiar e profissional. Nesse sentido, a medida proposta **fortalece o princípio da dignidade do consumidor**, previsto no **art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990)**, ao garantir tratamento adequado e eficiente na prestação de serviços.

O projeto também está em **consonância com o art. 6º, inciso X, do CDC**, que reconhece como direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação de serviços públicos, além de contribuir para **a transparência e a boa-fé nas relações de consumo**.

Do ponto de vista da cidadania e dos direitos humanos, a proposição promove o **respeito ao tempo e à organização pessoal dos cidadãos**, valores diretamente ligados à qualidade de vida urbana e à acessibilidade nos serviços essenciais.

A vinculação das sanções ao **Código de Posturas e de Atividades Urbanas do Município de Vitória (Lei nº 6.080/2003)** confere à norma **mecanismo administrativo eficaz** para garantir o seu cumprimento, sem invadir a competência federal ou estadual das concessionárias, mas atuando no âmbito **da proteção do consumidor e da regulação local dos serviços**.

Diante de sua pertinência, clareza e compatibilidade com a legislação vigente, este Vereador entende que o projeto **contribui significativamente para o fortalecimento dos direitos do consumidor e para a melhoria das relações entre usuários e prestadores de serviços públicos**.

CONCLUSÃO:

Assim, o parecer é FAVORÁVEL à aprovação do Projeto de Lei.

Palácio Atílio Vivacqua, 12 de novembro de 2025.

CAMILLO NEVES

Vereador - PP