

**PROJETO DE LEI Nº /2025**

Acrescenta o artigo 15 à Lei nº 17.109, de 4 de junho de 2019 (Código Municipal de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade da presença de, no mínimo, um funcionário para cada dois totens de autoatendimento, responsável tanto pela efetivação de pedidos e pagamentos diretamente no caixa, quanto pela assistência aos consumidores na utilização dos equipamentos.

A Câmara Municipal de São Paulo **D E C R E T A**:

Art. 1º Fica acrescido o artigo 15 à Lei nº 17.109, de 4 de junho de 2019, com a seguinte redação:

“Art. 15. É obrigatória, nos restaurantes, bares, lanchonetes, casas noturnas e demais estabelecimentos similares que disponham de totens de autoatendimento, a presença de, no mínimo, 1 (um) funcionário para cada 2 (dois) equipamentos, incumbido de efetuar pedidos diretamente no caixa e de prestar assistência aos consumidores quanto à utilização dos totens, sempre que necessário.”

Art. 2º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação,

Sala das Sessões, às Comissões competentes.

João Jorge

Vereador



JUSTIFICATIVA

A presente proposição visa assegurar a inclusão e a proteção do consumidor paulistano diante da crescente adoção de tecnologias de autoatendimento em estabelecimentos comerciais, especialmente em restaurantes, lanchonetes e redes de alimentação.

Nos últimos anos, os totens de autoatendimento se consolidaram como uma tendência no setor de serviços, oferecendo rapidez e autonomia aos consumidores. Contudo, conforme amplamente noticiado por veículos especializados, essa transformação digital também trouxe desafios relacionados à acessibilidade e à experiência do usuário.

Reportagem da *Consumidor Moderno*, intitulada “As dores do autoatendimento para os consumidores”, evidencia a importância de contar com o suporte de pessoas capacitadas para lidar com eventuais dificuldades durante a utilização dos totens. Muitos consumidores enfrentam falhas operacionais, erros de sistema e ausência de suporte humano durante o processo de compra, o que resulta em frustração e sentimento de exclusão.

Além disso, estudo da Universidade Federal do Rio Grande do Sul demonstra que a inclusão digital de idosos ainda encontra barreiras tecnológicas e falta de acessibilidade nos recursos digitais, o que acaba afastando essa parcela da população do uso pleno das novas ferramentas.

Ao exigir a presença de um funcionário capacitado para auxiliar no uso dos totens, esta proposta promove a inclusão digital e social, assegurando que todos os consumidores, especialmente os idosos e aqueles com menor familiaridade tecnológica, possam usufruir dos serviços com autonomia e dignidade. A medida também reforça o cumprimento do princípio da acessibilidade tecnológica às pessoas com deficiência, previsto no inciso I do artigo 3º da Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).



Do ponto de vista econômico, a proposta gera oportunidades de emprego e renda, uma vez que os estabelecimentos precisarão manter profissionais destinados ao atendimento e à orientação dos usuários. Trata-se, portanto, de uma iniciativa que equilibra inovação tecnológica e responsabilidade social, harmonizando os ganhos de eficiência com a garantia de um atendimento humanizado e acessível.

A Lei Municipal nº 17.109/2019, que institui o Código Municipal de Defesa do Consumidor, tem como objetivo assegurar o equilíbrio das relações de consumo no âmbito da cidade de São Paulo. A inclusão do presente artigo fortalece esse propósito, tornando o Código mais abrangente e alinhado às transformações tecnológicas do mercado.

Dessa forma, esta proposta contribui para uma cidade mais inclusiva, justa e humana, que acolhe a inovação sem deixar para trás aqueles que mais necessitam de apoio. Trata-se de uma medida socialmente responsável, economicamente viável e juridicamente adequada.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

João Jorge

Vereador