



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO**

PROJETO DE LEI Nº 010/2021.

Em, 11 de janeiro de 2021.

**DISPÕE SOBRE A DETERMINAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE TELEFONIA MÓVEL E FIXO NO MUNICÍPIO DE CABO FRIO.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

RESOLVE:

Art. 1º - As Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município Cabo Frio ficam obrigadas a assegurar aos clientes, usuários e consumidores, o tempo máximo na fila de espera estipulado, sob pena das sanções previstas nesta Lei.

§ 1º - O tempo de espera em fila será considerado o período transcorrido entre o instante que o usuário retira a senha de atendimento e o instante que for chamado para o atendimento individual pelo atendente físico no guichê de atendimento.

§ 2º - A entrega e/ou retirada de senha para o aguardo do atendimento será disponibilizada imediatamente quando da entrada do usuário na agência.

Art. 2º - Durante o tempo de espera para atendimento dos usuários, será disponibilizado pelas Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município de Cabo Frio uso de sanitário e água potável em favor dos mesmos.

Art. 3º - Ficam estipulados os seguintes critérios para determinação do tempo máximo de atendimento:

I - vinte minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II - trinta minutos, durante os dias de semana considerados vésperas de feriados ou dia imediatamente após feriados prolongados.

Art. 4º - Para fins de comprovação do tempo de espera, a agência fica obrigada a informar ao usuário na emissão da senha para atendimento, a hora de chegada do usuário e hora prevista para seu atendimento.

Parágrafo Único. As Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município de Cabo Frio ficam obrigadas a fixar cartaz, em local visível ao público, informando o tempo máximo para atendimento, nos termos desta Lei.

Art. 5º - Em sendo lesado no seu direito ao atendimento no tempo máximo previsto nesta Lei, o usuário deverá:

I - solicitar ao gerente ou responsável pela agência o imediato atendimento;

II - comunicar ao PROCON, o descumprimento da agência do atendimento no tempo máximo de espera para que sejam tomadas as providências de acordo com as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CABO FRIO**

Art. 6º - Ao infringir esta Lei, as Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município Cabo Frio estarão sujeitas às seguintes sanções administrativas:

I - advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II - multa de R\$10.000,00 (dez mil reais), em caso de reincidência.

§1º - As multas aplicadas na forma do inciso II serão destinadas ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor.

§2º - Sendo reincidente por mais de dez vezes nas infrações discriminadas nesta Lei, as Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município de Cabo Frio poderão ter o alvará de funcionamento cassado e fechado o respectivo estabelecimento comercial por descumprimento de obrigação legal.

Art. 7º - A denúncia de infração nos termos desta Lei poderá ser feita por qualquer pessoa, devendo a mesma ser formulada formalmente por escrito, seguindo as orientações do PROCON.

Art. 8º - Fica assegurado atendimento preferencial à pessoa idosa nos termos do que dispõe o Estatuto do Idoso.

Paragrafo Único. Fica obrigada a observância dos direitos de pessoas deficientes e gestantes nos atendimentos preferenciais

Art. 9º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 10 - Esta Lei entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias da data de sua publicação, revogando disposições contrárias.

Sala das Sessões, 11 de janeiro de 2021.

**OSEIAS RODRIGUES COUTO**  
Vereador - Autor

**JUSTIFICATIVA:**

As agências bancárias já possuem determinação de tempo máximo para atendimento ao público, o presente Projeto de Lei que ora segue, visa à garantia do respeito ao usuário e consumidor junto às Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixo no Município de Cabo Frio. Tal proposta que se apresenta está em sintonia tanto com a Constituição Federal como também com o Código de Defesa do Consumidor, que reconhece o direito do consumidor em ser atendido com presteza e eficiência em respeito à sua dignidade humana, especialmente por ser a parte vulnerável e hipossuficiente na qualidade de consumidor.

Outrossim, nos termos em que dispõe o artigo 30, inciso I da Constituição Federal, que reconhece a legitimidade dos municípios em legislar assuntos de interesse local, a presente Lei visa atender às necessidades imediatas daqueles que vivem na cidade e que são diretamente afetados no atendimento ao público por esses prestadores de serviço. Sendo assim, o presente Projeto de Lei está em conformidade com os interesses e as necessidades do município em vista do interesse público e do bem comum.

Por essas razões, dentre outras de fácil compreensão, contamos com a aprovação do presente Projeto de Lei pelos Senhores Vereadores.