



**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.