



CÂMARA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA

RUA HALFELD, 955 – FONE: 3313-4700 – FAX: 3313-4923
36016-000 – JUIZ DE FORA – MG



PROJETO DE LEI

Dispõe sobre a determinação de tempo máximo para atendimento ao público nas Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixa no Município de Juiz de Fora.

Projeto nº 16/2020, de autoria do Vereador Juraci Scheffer.

A Câmara Municipal de Juiz de Fora aprova:

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

§ 1º O tempo de espera em fila será considerado como o período transcorrido entre o instante em que o usuário retira a senha de atendimento e o instante em 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, serão disponibilizados pelas Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixa no Município de Juiz de Fora sanitários e água potável em favor daqueles.

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

I - quinze 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 da sua chegada e de seu atendimento.

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



CÂMARA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA

RUA HALFELD, 955 – FONE: 3313-4700 – FAX: 3313-4923
36016-000 – JUIZ DE FORA – MG



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 Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) ou ao Serviço de Defesa do Consumidor (Sedecon), pessoalmente, o descumprimento do atendimento no tempo máximo de espera pela agência.

Art. 6º Ao infringir esta Lei, as Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixa no Município de Juiz de Fora 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 (Funcon).

§2º Sendo reincidente por mais de cinco vezes nas infrações discriminadas nesta Lei, as Agências de Atendimento Presencial das Empresas Concessionárias de Telefonia Móvel e Fixa no Município de Juiz de Fora 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 ser formulada formalmente por escrito.

Art. 8º Fica assegurado atendimento preferencial à pessoa idosa, com guichê exclusivo ao seu atendimento, nos termos do que dispõe o Estatuto do Idoso

Art. 9º Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias da data de sua publicação.

Palácio Barbosa Lima, 3 de setembro de 2020.

LUIZ OTÁVIO FERNANDES COELHO
Presidente

WANDERSON CASTELAR GONÇALVES

1º Secretário