CÂMARA MUNICIPAL DE IRANDUBA
LEI Nº 457, DE 12 DE JULHO DE 2022.

"**Dispõe sobre a obrigatoriedade de concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito colocarem, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no tratamento digno e profissional a seus clientes.**"

O Presidente da Câmara Municipal de Iranduba, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e, ele promulga a seguinte:

LEI:

Art. 1º.Ficam obrigadas as concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, as agências bancárias, as casas lotéricas, os estabelecimentos de crédito, prestadores de serviços de saúde e os supermercados do Município de Iranduba a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Parágrafo Único - Os estabelecimentos citados no caput deste artigo ficam obrigados a manter no mínimo 80% (oitenta por cento) dos caixas funcionando.

Art. 2º.Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Art. 3º.As empresas dispostas no art. 1º têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei.

Art. 4º. As empresas que exploram as atividades reguladas pelo artigo 1º desta Lei ficam obrigadas a fornecer bilhetes ou senhas nas quais constará o horário de entrada do cliente, assim como nos comprovantes das transações efetuadas deve constar a hora do atendimento do cliente.

Parágrafo Único - As senhas ou bilhetes, depois de utilizados, devem ser guardados pelo prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 5º.Odescumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:

I - Multa de 50 UFM`s;

II - Multa de 80 UFM`s na primeira reincidência;

III - multa de 100 UFM`s na segunda reincidência;

IV - Suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias;

V- Suspensão do alvará de funcionamento por 60 dias, após a terceira reincidência. (Redação dada pela Lei nº1317/2009)

§ 1º - O valor da multa será calculado por infração cometida pelo estabelecimento em desfavor de cada usuário.

§ 2º - O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

§ 3º - Na aplicação das multas, serão observados os princípios de razoabilidade, e proporcionalidade e a condição econômica do infrator.

§ 4º - Aos supermercados que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público, não se aplica as penalidades previstas nesta lei.

§ 5º - Para efeito de reincidência, deve ser considerada a última sanção aplicada nos vinte e quatro meses anteriores à nova infração.

§ 6º - Se for verificado que, na unidade lotérica, o atendimento ao público não está ocorrendo no tempo previsto nesta Lei pela insuficiência de equipamentos ou de terminais, a multa correspondente será em desfavor da Caixa Econômica Federal.

§ 7º - A Caixa Econômica Federal deverá, em tempo razoável, solucionar eventuais falhas no sistema ou problemas técnicos nos terminais das unidades lotéricas que estejam inviabilizando ou dificultando o atendimento ao público no tempo disposto nesta Lei, sob pena de responder pela multa equivalente.

§ 8- O permissionário da unidade lotérica deverá comprovar que informou à Caixa Econômica Federal a necessidade de aumento do número de equipamentos ou terminais para atender a demanda, ou, se for o caso, que informou eventuais falhas no sistema ou problemas técnicos existentes nos terminais que estejam impossibilitando ou dificultando o atendimento ao público, sob pena de responder pelas sanções dispostas neste artigo.

§ 9º - Salvo as exceções expressas neste artigo, se por duas vezes, for constatado que os estabelecimentos citados no caput do art. 1º não estão atendendo ao público no tempo previsto nesta Lei, mesmo estando com todo o setor de atendimento ao público e/ou caixas em funcionamento, será concedido um prazo de noventa dias para adequação à demanda existente. Em não se adequando, o estabelecimento estará sujeito às sanções previstas nesta Lei.

Art. 6º. As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas à Secretária Municipal de Defesa ao consumidor, ou ao órgão municipal que o suceder, bem como à Câmara Municipal de Iranduba através da Comissão de Defesa do Consumidor.

§ 1º - Ao estabelecimento disposto no caput do art. 1º desta Lei que for denunciado será concedido direito de defesa.

§ 2º - O órgão municipal fiscalizador, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

§ 3º - Os estabelecimentos comerciais previstos no caput do art.1º ficam obrigados a disponibilizar aparelhos de telefone convencional em local de fácil acesso para os clientes realizarem denúncias aos órgãos fiscalizadores.

Art. 7º.Ficam os estabelecimentos constantes no art. 1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento das hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetro de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 8º.Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Iranduba, em 26 de julho de 2022.

VER. KELISON DIEB DA SILVA–UNIÃO BRASIL

Presidente /CMI

Publicado por:
Vanilson de Nazaré Silva Leal
Código Identificador: 3XOZCU0W5

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Amazonas no dia 05/04/2023 - Nº 3337. A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site: https://diariomunicipalaam.org.br