LEI MUNICIPAL Nº 195/2008
Data: 13 de agosto de 2008
Origem: Legislativo

DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS PÚBLICAS, CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO, SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE ITAPOÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SÉRGIO FERREIRA DE AGUIAR, Prefeito Municipal de Itapoá (SC), no uso de suas atribuições, faz saber a todos os habitantes deste Município que a Câmara de Vereadores aprovou e ele promulga a seguinte,

LEI

Art. 1 Fica fixado nesta lei o tempo máximo para atendimento aos usuários dos serviços prestados pelas empresas públicas, concessionárias de serviço público, autarquias e sociedades de economia mista, localizadas no município de Itapoá.

Art. 2 Caracterizará abuso ou infração dos estabelecimentos descritos no art. 1°, para os efeitos desta lei, aqueles casos em que, comprovadamente o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:

I. Vinte minutos em dias normais;
II. Trinta minutos às vésperas e após os feriados prolongados.

Parágrafo único. As instituições deverão informar ao Procon, órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, ou seu substituto, as datas mencionadas no inc. II do art. 2° desta lei.

Art. 3 Serão, igualmente, consideradas infrações administrativas nos termos desta lei:

I. A omissão de informações e a cobrança indevida de taxas sem notificação antecipada do cliente;
II. Deixar de fixar em local visível e com letras legíveis do número e do endereço do correio eletrônico do Procon (outro órgão);
III. A falta de local exclusivo para atendimento ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante, nos termos da legislação federal vigente.

Art. 4 Quando da ocorrência de abusos ou infrações serão aplicadas as sanções cabíveis, sendo estas:

I. Advertência, quando da primeira infração ou abuso;
II. Multa de 10 (dez) UPM – Unidade Padrão Municipal, na primeira infração;
III. Suspensão do Alvará de Funcionamento por seis meses e multa de 15 (quinze) UPMs na reincidência, e
IV. Cassação do Alvará de Funcionamento a partir da segunda reincidência.

Art. 5 Para comprovação do tempo de espera os consumidores apresentarão o bilhete de "atendimento" ou "senha" devidamente registrado, fornecido gratuitamente pela instituição, onde constará impresso mecanicamente ou por outro meio compatível, o horário em que o consumidor entrou na respectiva instituição.

§ 1° As instituições que ainda não faze uso de sistema de atendimento com senhas ficarão obrigadas a fazê-lo em 90 (noventa dias) dias.

§ 2° Deverão as instituições citadas, fixar em local visível cópia integral desta lei, com indicação do órgão fiscalizador e o respectivo número telefônico e endereço de correio eletrônico para denúncias.

Art. 6 As instituições terão o prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta lei.

Art. 7 As instituições tratadas nesta lei permanecerão submetidas aos procedimentos administrativos, sanções e multas aplicadas de acordo com o estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

Art. 8 Para ser iniciado qualquer procedimento para apuração de abuso e desrespeito a esta lei, será suficiente a notícia de abuso encaminhada por munícipe, consumidor ou entidade de sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas práticas.

Parágrafo único. São consideradas provas práticas, para efeito desta lei, a apresentação de senha que registre a hora em que o usuário ou consumidor chegou ao estabelecimento para ser atendido e a apresentação de qualquer outro tipo de registro da hora em que se deu o efetivo atendimento.

Art. 9 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos a partir do 90º (nonagésimo) dia daquela publicação.

Itapoá (SC), 13 de agosto de 2008

SÉRGIO FERREIRA DE AGUIAR
PREFEITO MUNICIPAL