



CÂMARA
MUNICIPAL DE
NOVA FRIBURGO

GABINETE DO VEREADOR ISAQUE DEMANI

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA FRIBURGO/RJ.

Pl, nº 38/2025

Requeiro na forma regimental, que seja apreciado pelo Douto Plenário da Casa o seguinte Projeto de Lei Municipal:

“FIXA O PERCENTUAL MÍNIMO DE FUNCIONAMENTO DOS CAIXAS DOS SUPERMERCADOS, HIPERMERCADOS, ATACADISTAS E SIMILARES, BEM COMO FIXA O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS NAS FORMA QUE MENCIONA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

Art. 1º Fica obrigado no âmbito do município de Nova Friburgo aos supermercados, hipermercados, atacadistas e similares, a disponibilizarem aos clientes em suas lojas, no mínimo 50% (cinquenta por cento) dos caixas existentes abertos e em pleno funcionamento durante qualquer hora do dia.

Parágrafo único O tempo máximo de espera dos clientes nas filas para atendimento em todos os caixas de supermercados, hipermercados, atacadistas e similares será de até 20 (vinte) minutos, inclusive nos caixas preferenciais e nos que atendam pela quantidade mínima de volumes.

Art. 2º Durante os horários de pico, ficam obrigados os supermercados, hipermercados, atacadistas e similares a disponibilizarem no mínimo 80% (oitenta por cento) dos caixas existentes em pleno funcionamento.

Parágrafo único Nos horários de pico o tempo máximo de espera dos clientes nas filas para atendimento será de até 30 (trinta) minutos.

Art. 3º Para os efeitos desta Lei, entende-se como horário de pico:

I - de segunda a sexta-feira, das 17h até às 21h;

II - aos sábados, domingos e feriados, das 10h às 14h.

Art. 4º Os supermercados, hipermercados, atacadistas e similares têm o prazo de 90 (noventa) dias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.



CÂMARA
MUNICIPAL DE
NOVA FRIBURGO

Art. 5º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará a imposição das seguintes sanções:

I – o pagamento de multa no valor de 500 (quinhentos) UFIR-RJ;

II – o pagamento de multa no valor de 1000 (mil) UFIR-RJ em caso de reincidência;

III - suspensão do alvará de funcionamento pelo prazo de 30 (trinta) dias, após a segunda reincidência.

Art. 6º Os critérios de aplicação das penalidades previstas nos incisos do art. 5º serão estabelecidos em regulamento pelo Poder Executivo no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 7º Para fins desta Lei e para dar publicidade e informação aos consumidores deverão os supermercados, hipermercados, atacadistas e similares, afixar cartaz em local visível com o conteúdo desta Lei, bem como mencionar em itens separados os prazos de tempo fixados nos parágrafos únicos do art. 1º e 2º, bem como a quantidade mínima de caixas em funcionamento nos dias e horários dos incisos I e II do art. 3º.

Art. 8º As denúncias dos clientes, devidamente comprovadas, serão comunicadas ao PROCON MUNICIPAL, que deverá tomar as devidas providências cabíveis para o cumprimento desta Lei.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala Dr. Jean Bazet,
em 11 de fevereiro de 2025


Isaque Demani
Vereador



JUSTIFICATIVA.

Os consumidores, trabalhadores, perdem muito tempo nas filas de espera. Por causa do tempo perdido, são privados do conforto do lar ou até mesmo produzir melhor. A cidade inteira sai perdendo como um todo um vez que não há gestão de tempo, elemento fundamental para tempo de qualidade com a família, para a produção de riquezas.

São muitas as reclamações dos consumidores em relação às filas dos caixas de estabelecimentos comerciais, pois o tempo de espera nessas filas é rotineiramente excessivo. Os consumidores são obrigados a permanecerem de pé por longo período.

Consequências do tempo de espera na satisfação dos consumidores.

O elevado tempo de espera gera frustração nos consumidores e aumenta as reclamações feitas por eles. As pessoas não gostam de esperar muito tempo para serem atendidas, ou em muitas ocasiões, esperar apenas para efetuar o pagamento no caixa do estabelecimento. Por isso, o tempo em filas de espera deveria ser uma das maiores preocupações dos donos destes estabelecimentos. Citamos os 3 principais pontos negativos na espera por um atendimento que pode comprometer um negócio:

1- Com um tempo de espera elevado, menos clientes são atendidos.

Se está havendo um excesso no tempo de espera nas filas, alguma coisa está errada. Certamente o número de funcionários não supre a demanda. Então é hora de reconsiderar a organização do trabalho e considerar a contratação de mais funcionários para atender o cliente e evitar sua insatisfação. É essencial lembrar que oferecer uma experiência satisfatória para o cliente é muito mais fácil de mantê-lo fidelizado e mais barato do que conquistar um novo.

2- Cresce o número de detratores da sua marca/empresa.

Com a insatisfação dos clientes diante de uma espera cansativa, eles falarão mal da sua empresa e ainda repassarão essas informações aos demais. Uma experiência negativa no momento da fila pode colocar em jogo todo o processo anterior que o cliente passou. Mesmo que tenha sido bem atendido. Por isso, é importante ter cuidado nesse quesito e não deixar chegar ao ponto de ser detratado.



CÂMARA
MUNICIPAL DE
NOVA FRIBURGO

3- Alta taxa de churn.

A taxa de churn é o percentual de desistência do seu produto ou serviço. Se no momento de pagar pelo seu produto ou serviço, você oferece uma experiência ruim onde o tempo de espera na fila é longo demais, muitos consumidores podem desistir e indo embora. Dessa forma, acabam perdendo vendas.

Estabelecimentos que tem o tempo de espera nas filas muito alto mostra despreparo no atendimento e descaso com o cliente. Logo o presente projeto garante o respeito aos direitos dos consumidores, mas também trará benefícios aos estabelecimentos comerciais.

Ademais, oportuno ressaltar que os incisos I e II do art. 30 da Constituição Federal estabelecem que cabe aos Municípios legislar sobre assunto de interesse local e também suplementar a legislação federal e estadual no que couber, inclusive em relação ao Direito do Consumidor, desde que não a contrarie - o que não é o caso - já que a intenção do presente Projeto é tornar a legislação consumerista mais rígida em prol da parte hipossuficiente dessa relação jurídica.

Peço apoio aos pares dessa honrosa Casa de Leis com a aprovação desse projeto de lei.

Deus continue abençoando nosso Município!

ANEXO



Pesquisa revela os horários preferidos dos consumidores em supermercados, saiba mais



Levantamento foi realizado com consumidores que usufruem do cartão benefício de alimentação e descreveu padrões de consumo peculiares

A Alelo, em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), publicou uma pesquisa revelando que 73% dos consumidores que usufruem do Cartão de Alimentação realizam suas compras no período da tarde (entre 12h e 18h) e da noite (18h e 0h), divididos em 42% e 31%, respectivamente. Apenas 27% dos trabalhadores usam as manhãs (das 6h até 12h) para essas atividades.

A pesquisa ainda apontou que há uma concentração em dois momentos do dia: em torno de 12h (7,2% das transações) e, especialmente, por volta das 18h (12,2%). Somado o pico de transações por horário, o período entre 16h e 19h, durante a semana, concentra 39,8% das transações com benefício alimentação em supermercados.



CÂMARA
MUNICIPAL DE
NOVA FRIBURGO

Já aos finais de semana, 39% das transações ocorrem pela manhã, sendo uma concentração entre 10h e 12h, acompanhada de uma estabilização em patamar mais distribuído no decorrer do período vespertino (variando entre 5,8% e 7%), mas ainda, importante em volume, com 43% distribuídos ao longo da tarde. A partir das 18h, as transações passam a declinar independentemente do recorte selecionado.

Segundo Daniel Martins, superintendente de estratégia de dados e inteligência artificial da Alelo, há uma proporção relativamente menor de transações efetivadas no período noturno nos fins de semana, “esse comportamento pode ser explicado porque as famílias preferem (ou podem) antecipar suas compras para as manhãs livres no final de semana”, afirmou.

Supermercados podem mapear essas atividades

A pesquisa ainda apontou que os consumidores brasileiros tendem a realizar as “compras semanais” e as “compras do mês”, aos finais de semana, tendo em vista a disponibilidade da rotina e o comparativo de preços disponível no mercado. Sobre isso, Daniel pontua que o consumidor tem preferido a parte da manhã.

“Esse é um hábito comum ao brasileiro, que costuma ir, aos fins de semana, com a família para compras mais volumosas de abastecimento mensal, e separa as manhãs para isso – aos fins de semana, 39% das transações via Benefício Alimentação ocorrem pela manhã, sendo uma concentração entre 10h e 12h”, afirmou.

Na visão do estrategista de dados, os supermercados podem usar isso para elaborar melhores ofertas aos finais de semana, “por exemplo, as refeições prontas, produtos perecíveis e outros itens de consumo considerados itens de reposição, podem ser alvos de ofertas e compra rápida durante a semana, entendendo que o consumidor desses itens são, em sua maioria, indivíduos encerrando o expediente, sem intenção de fazer grandes compras”, comentou.

Outra alternativa é proporcionar promoções de “pague um, leve dois” ou similares aos praticados no atacado, feitas exclusivamente aos finais de semana, onde os brasileiros assumem uma maior probabilidade de gastarem mais com as possíveis “compras de mês”.

Por Asserj Publicado em: 20 de setembro de 2024

(<https://asserj.com.br/pesquisa-revela-horario-preferido-dos-consumidores-brasileiros-em-supermercados/>)