

CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
AUTÓGRAFO NÚMERO 030/15
PROJETO DE LEI NÚMERO 011/15
AUTOR: VEREADOR EDIO LOPES

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao usuário de serviços de telecomunicações por estabelecimentos comerciais de telefonia, banda larga e TV por assinatura e dá outras providências.

Art. 1º Todos os estabelecimentos comerciais de telefonia, banda larga e TV por assinatura que disponibilizam serviços de Atendimento Presencial ao consumidor no Município, ficam obrigados a manter funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir o atendimento ao consumidor em tempo razoável.

§ 1º O descumprimento do disposto no artigo 1º acarretará em multa estabelecida em 10 (dez) UFM (Unidade Fiscal do Município), dobrado no caso de reincidência.

§ 2º Além da multa prevista no parágrafo anterior, caso ocorra nova reincidência no descumprimento desta lei, poderá ensejar cassação do alvará de funcionamento ou obstar a sua renovação.

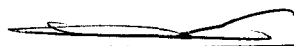
Art. 2º Na forma do art. 36 do RGC (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor – Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014), entende-se por tempo razoável de atendimento o prazo de 30 minutos, computado em função do horário de ingresso e do horário de saída do consumidor no estabelecimento de que trata o artigo anterior.

Parágrafo único. A redação dada em parágrafo único do art. 36 do RCG (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor – Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014) versa que “A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.” O Consumidor poderá valer-se dessa senha para comprovação do tempo de espera nos estabelecimentos de que trata esta lei.

Art. 3º Compreende-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca ou prestadora.

Parágrafo único. Equipara-se a Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de

CAMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA



Presidente

contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca (artigo 29, RGC – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor – Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014).

Art. 4º O usuário dos serviços ofertados por estabelecimentos comerciais que possuem Setor de Atendimento Presencial, poderá informar, acionar e exigir dos órgãos municipais competentes, a aplicação desta lei, bem como as penalidades e sanções previstas em caso do descumprimento da mesma.

Art. 5º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da regulamentação desta lei, para adaptar-se às suas disposições.

Art. 6º Se necessário, outras normas serão baixadas para a perfeita aplicação desta lei.

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA, aos 11 (onze) dias do mês de fevereiro do ano de 2015 (dois mil e quinze).


ELIAS CHEDIK
Presidente

dlom