PROJETO DE LEI Nº 265/17

Dispõe sobre o tempo e condições de espera para início do atendimento no Município, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art.1º - Ficam os estabelecimentos públicos e privados obrigados a disponibilizar tempo máximo determinado para início do atendimento e condições ambientais satisfatórias durante o tempo de espera.

Parágrafo único – Para os efeitos dessa Lei, considera-se como estabelecimento as instituições públicas ou privadas nesta capital:

I - Postos e as agências bancárias de instituições públicas e privadas;

II - Casas lotéricas;

III - Agências do banco postal dos correios;

IV - Postos e as agências dos Institutos de Seguridade Social, Departamentos de trânsito, Concessionárias de prestação de serviço (esgoto, energia, transporte, telefonia), Serviço de Atendimento ao Cidadão e Delegacias Regionais do Trabalho;

V- Cartórios de Registro de imóveis, Registro Civil Cartórios de Ofício de Notas e Tabelionatos;

VI- Supermercados, Hipermercados e Lojas Comerciais;

VII- Restaurantes populares;

VIII- Estádios e casas de show;

IX- Órgãos Públicos Municipais;

X- Cadastradores e prestadores de serviço.

Art. 2º - Fica estabelecido como tempo máximo de espera para o início do atendimento:

I - 25 (vinte e cinco) minutos para os dias úteis normais;

II - 30 (trinta) minutos:

a) Em vésperas ou após feriados prolongados;

b) Em data compreendida entre o primeiro e o quinto dia útil do mês.

Art. 3º - Os estabelecimentos que efetuem pagamento de cunho bancário além de pagamentos diversos deverão disponibilizar caixas prioritários para atendimento, independente dos mantidos para as apostas. As senhas deverão ser separadas por tipo de serviço.

Art. 4º - Os equipamentos que devem ser obrigatoriamente disponibilizados ao público durante a espera pelo atendimento, de que refere o artigo 1º desta Lei compreendem:

I - Assentos ou bancos;

II – Coberturas na forma de toldos;

III – Ventiladores e condicionadores de ar;

Parágrafo único - Os referidos equipamentos devem estar em boas condições de funcionamento.

Art. 5º - Fica expressamente proibida o uso de logradouros públicos e particulares de uso público por estabelecimentos de qualquer espécie como locais de espera para atendimento de clientes.

Art. 6º - Os estabelecimentos públicos e privados pontuados no artigo 1º, constantes nesta Lei, deverão proporcionar acessibilidade e atendimento prioritário às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo.

Parágrafo único - Às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo serão disponibilizadas senhas de prioridade.

Art. 7º - O controle de tempo de espera deverá ser medido inicialmente pela emissão de senha fornecida ao cliente no início do tempo de espera contendo:

a) nome e CNPJ do estabelecimento;

b) data;

c) horário de retirada da senha;

d) tempo máximo de espera para início do atendimento;

e) nome e telefone de contato do órgão fiscalizador.

§ 1º. - A senha só deverá ficar em posse do estabelecimento se o atendimento for efetuado dentro dos limites dessa Lei.

§ 2º. - Torna-se obrigatório que o funcionário responsável pelo atendimento registre com carimbo e assinatura, no papel da senha, o horário do início do atendimento.

§ 3º. – Os estabelecimentos poderão utilizar senhas com hora previamente marcada.

Art. 8º - Caberá ao poder executivo determinar os órgãos fiscalizadores desta Lei.

Art. 9º - Os estabelecimentos deverão afixar em lugar visível ao público, placa ou cartazes, que indique:

a) número da Lei;

b) tempo máximo de espera para início do atendimento

c) nome e número de contato do órgão fiscalizador.

Art.10º - Aos estabelecimentos infratores desta Lei serão aplicadas as seguintes sanções administrativas:

I – Na primeira ocorrência, Advertência por escrito;

II- Na primeira reincidência, multa de R$1.000,00(hum mil reais);

III- Duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência até o valor de R$10.000,00(dez mil reais);

IV-Suspensão do alvará de funcionamento.

§ 1º. O cancelamento da suspensão da licença de funcionamento somente ocorrerá mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 2º. Só serão emitidos novos alvarás de funcionamento de estabelecimentos que disponibilizem condições de espera para atendimento compatível com a quantidade de pessoas a serem atendidas no horário de maior fluxo de pessoas.

Art. 11º - Não será considerada infração à Lei, desde que devidamente comprovado, quando a não observância do tempo de espera previsto no Art.1º decorrer de:

I- Intercorrências graves que eventualmente impeçam o cumprimento desta Lei pelos responsáveis;

Art. 12º - Os estabelecimentos referidos nesta Lei terão prazo de 60(sessenta) dias, a contar da publicação desta Lei, para adaptar-se às suas disposições.

Art. 13º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando disposições em contrário.

Sala das Sessões, 10 de maio de 2017.

MAURICIO TRINDADE

JUSTIFICATIVA

É condição prioritária na relação de consumo entre fornecedor de bens ou serviços público ou privado com seus clientes que o fornecedor ou prestador de serviço ou bens disponibilize ao seu público as condições dignas e respeitosas para efetivação do serviço ou bem por ele ofertado.

O ofertante privado aufere lucros sobre o bem ou serviço consumido por seu cliente cabendo assim obrigatoriamente disponibilizar essas condições de bem-estar ao seu cliente ou consumidor para que o mesmo possa consumir o seu produto ou bem. E o ente público recebe através dos impostos pagos pela população e por taxas pagas pelos clientes, recursos suficientes para também cumprir essas condições de bem-estar dos clientes consumidores.

Ocorre que muitas empresas ou prestadores de serviços particulares ou governamentais não disponibilizam essas condições aos seus clientes fazendo que os mesmos esperem em filas gigantescas e vergonhosas pelos vários tipos de atendimento. Muitas dessas filas são formadas fora dos estabelecimentos (nos passeios públicos e corredores de shopping) e ainda sob as intempéries do tempo (sol, chuva, frio, calor) e a maior parte ainda em pé, independentemente de idade e condição física do cliente.

Ainda devido ao mal planejamento do serviço, principalmente pela má distribuição ou insuficiência dos funcionários fazem que o atendimento seja extremamente demorado.

As condições expostas acima descritas e o excesso de tempo têm feito com que trabalhadores, pais e mães de família, percam grande parte do seu dia com pagamentos e busca por serviços, etc. quando poderiam estar em outra atividade produtiva, no seu lazer ou ainda em seu ambiente familiar, etc. Sendo que as condições degradantes das filas causam ansiedade, nervosismo, varizes, dores musculares, insolação, problemas de pele, etc. Além do maior de todos, a degradação da pessoa humana.

É crucial, então, a agilidade na prestação do atendimento ao público, sendo inclusive vital no funcionamento da vida econômica da sociedade. Ocorre que caso uma pessoa necessite utilizar-se de quaisquer serviços dentro de uma agência bancária ou lotérica, por exemplo, pode amargar um tempo de espera, em dias comuns que poderá até ultrapassar em uma hora, porque, em se tratando dos dias de maior fluxo até o quinto dia útil, véspera e pós-feriado prolongado, o tempo de espera poderá ser superior.

A espera injustificada nas filas das agências e postos avançados dos estabelecimentos e instituições de que fala este Projeto de Lei atenta diretamente contra o princípio da dignidade da pessoa humana. A espera pelo atendimento em filas revela o desrespeito e a falta de atenção ao consumidor. O Código de Defesa do Consumidor dispôs a respeito da proteção e dos direitos básicos do consumidor, à vida, saúde e segurança, educação, informação, contra a publicidade enganosa, à efetiva reparação dos danos advindos da relação de consumo, o direito de acesso à Justiça e órgãos administrativos de proteção e defesa do consumidor, o direito à facilitação da defesa de seus direitos e, por fim, o direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

É opinião pública o desestímulo ou falta de incentivo pelas instituições e órgãos inscritos nesta Lei com relação ao atendimento físico dentro de suas agências e postos avançados. O cidadão e cliente enfrenta dificuldades em

organizar seus compromissos num período razoável de tempo, que restam infrutíferos, em virtude de ter que aguardar seu atendimento numa fila, o que gera atraso na realização de seus outros compromissos, além do cansaço físico a que é submetido, extrapolando um mero aborrecimento, humilhando e afrontando qualquer pessoa que se sente indignada com tal demora injustificada.

O ordenamento jurídico pátrio é responsável pela criação de parâmetros relativos, por exemplo, ao tempo de atendimento, a acomodações dignas e confortáveis para a espera, bem como a regras a serem seguidas; caso contrário, é evidente e caracterizada a falha na prestação do serviço prestado, em que a instituição, seja financeira privada ou pública, autarquia ou mesmo um estabelecimento comercial como um supermercado, deve responder objetivamente pelos danos daí advindos de sua ação/omissão. Dentro de uma linha de raciocínio lógico, consumidores e fornecedores deveriam conviver dentro de uma situação harmônica entre si.

A longa espera para ser atendido e o desconforto experimentado no curso desta espera é infringente aos princípios do Direito Consumerista, pois caracteriza má prestação e desrespeito ao cidadão, óbice ao exercício de seus direitos básicos e é passível de danos objetivos e subjetivos, face os atrasos e ao tempo perdido nesta espera.

Consoante o item II do Artigo 30 da Constituição Federal, compete aos municípios:

"(...) II – Suplementar a Legislação Federal e Estadual no que couber"

Destarte, o presente Projeto acolhe e vem em socorro dos anseios e interesses da população na busca de atendimento digno e que atenda também ao funcionamento da economia urbana.

Os estabelecimentos devem ser planejados para disponibilizar um espaço de espera para atendimento confortável onde possa garantir ao cliente que pretendem atender um serviço de qualidade, conforto e digno da pessoa humana.

Diante do exposto, vem respeitosamente a presença dos nobres colegas requerer a aprovação deste Projeto de Lei que, com certeza, beneficiará toda nossa Cidade, com reflexos positivos em sua economia.

Sala das Sessões, 10 de maio de 2017.

MAURICIO TRINDADE