PROJETO DE LEI Nº 410/13

Dispõe sobre o atendimento dos clientes nas lojas, quiosques e balcões de atendimento das operadoras de telefonia.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º As operadoras de telefonia, nas lojas, nos quiosques e balcões de atendimento, que prestam serviços no âmbito do Município de Salvador, serão obrigadas a prestar atendimento aos seus clientes em tempo razoável.

Parágrafo Único– Considera-se como tempo razoável, o atendimento no prazo máximo de em até 15 (quinze) minutos.

Art. 2º Para o controle do tempo de atendimento, as unidades que realizam tal serviço deverão distribuir senhas, nas quais constem os horários de recebimento das mesmas, bem como um protocolo de atendimento informando o horário da conclusão do serviço prestado ao cliente na ocasião.

Art. 3º As lojas, os quiosques e balcões de atendimento, a que se refere o art. 1º, deverão, ainda, realizar atendimento preferencial e diferenciado às pessoas com mais de 60 (sessenta) anos, gestantes, portadores de deficiências e pessoas com crianças de colo.

Art. 4º As lojas, os quiosques e balcões de atendimento deverão afixar, em local de fácil visualização, cartazes informando as determinações contidas na presente Lei.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator a:

I - advertência;
II - multa regulamentada pelo Executivo Municipal;
III - ocorrendo a inadequação após a segunda autuação, será aplicada pena de multa dobrada por reincidência.
IV - persistindo a irregularidade após a terceira autuação, o alvará de licença de funcionamento concedido será suspenso pelo prazo de 30 (trinta) dias;

V - após o decurso do prazo de suspensão do alvará, o estabelecimento que voltar a funcionar sem a presente adequação terá o alvará de funcionamento cassado pelo Poder Público.

Parágrafo Único – O lapso temporal mínimo entre as autuações de que trata o presente artigo será de 07 (sete) dias úteis.

Art. 6º As unidades de atendimento das operadoras têm o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para se adequarem.

Sala das Sessões, 22 de maio de 2013.
JOSÉ GONÇALVES TRINDADE

JUSTIFICATIVA

São comuns as reclamações de clientes de empresas de telefonia, insatisfeitos com o atendimento prestado em lojas, quiosques e balcões de atendimento, no tocante ao tempo de espera prolongado a que estão sujeitos.

Essas pessoas aguardam por muito tempo sem que haja um controle dessas empresas, nem punições adequadas, resultando em uma má prestação de serviço ao consumidor. Esses clientes, por vezes, demoram tanto para terem seu atendimento realizado que acabam por desistir do serviço ou comprometer outras atividades.

Vale ressaltar que, em muitos casos, aqueles clientes estão aguardando atendimento para reclamar da prestação de serviços daquela empresa de telefonia e findam por se sentirem desestimulados a prosseguir com tal demanda em virtude do tempo de espera que os aguarda.

Destarte, se faz necessária a regulamentação dessa prestação de serviço, de forma que os usuários da telefonia tenham um atendimento de qualidade e respeito, sob pena de punição das empresas que descumprirem o previsto na presente Lei.

Assim, solicito aos nobres edis que aprovem esta proposição cujo objeto é proteger o cidadão dos abusos praticados pelas empresas de telefonia.

Sala das Sessões, 22 de maio de 2013.
JOSÉ GONÇALVES TRINDADE