



**CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**LEI NÚMERO 8.440**

**De 27 de março de 2015**

**Projeto de Lei nº 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.

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA, Estado de São Paulo, tendo em vista a sanção tácita do Prefeito Municipal, promulga, nos termos do artigo 81, parágrafo 8º, da Lei Orgânica do Município de Araraquara, a seguinte lei:**

**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 RGC (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 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.

CAMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

\_\_\_\_\_  
Presidente

**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 27 (vinte e sete) dias do mês de março de 2015 (dois mil e quinze).

  
**ELIAS CHEDIEK**  
Presidente

  
**ARCÉLIO LUIS MANELLI**  
Administrador Geral

Publicado na Câmara Municipal de Araraquara, na mesma data.  
dlom