

ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Deputada Doutora Juliana

A Subsel. de Ativ. Legislativa
PJ nua 28.07.2017
Presidente

PROJETO DE LEI Nº. 20 DE _____ DE _____ 2017.

“Dispõe sobre o tempo máximo de espera nos atendimentos realizados nas lojas e postos de atendimento das operadoras de telefonia no âmbito do Estado do Acre.”

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE

FAÇO SABER que a Assembleia Legislativa do Estado do Acre decreta e eu sanciono a seguinte LEI:

Art. 1º. As operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado do Acre, ficam obrigadas a realizar atendimento aos consumidores nos seguintes prazos:

I – Até 20 (vinte) minutos, em dias normais;

II – Até 30 (trinta) minutos, em dias véspera de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

[Assinatura]



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Deputada Doutora Juliana

Art. 2º - As operadoras de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a fornecer senha aos consumidores, com ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera de atendimento.

Art. 3º - As operadoras de telefonia fixa e móvel deverão exibir em local visível nas suas lojas e postos de atendimento as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento; o direito à senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

Art. 4º - A quantidade de assentos a serem disponibilizados nos locais de atendimento das operadoras de telefonia fixa e móvel atenderá a metragem quadrada do espaço destinado ao atendimento dos clientes e usuários, observada a proporcionalidade a ser estabelecida no decreto de regulamentação da Lei.

Art. 5º - O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I – multa, caso seja a primeira autuação;

II – interdição, total ou parcial, do estabelecimento, em caso de reincidência.

Art. 6º - Caberá aos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor que atuam no âmbito do Estado do Acre a fiscalização para o cumprimento das disposições desta Lei e a aplicação das sanções a que se refere o artigo 5º.

Art. 7º - Os estabelecimentos comerciais referidos no artigo 1º terão o prazo de 30 (trinta) dias para se adequarem a esta Lei.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.

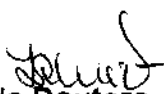


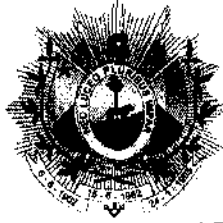
ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Deputada Doutora Juliana

Art. 8º. - Esta Lei será regulamentada, no que couber, pelo Poder Executivo.

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

Sala das Sessões "Deputado **Francisco Cartaxo**",
15 de março de 2017.


Deputada **Doutora Juliana**
Partido Republicano Brasileiro – PRB/AC



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Deputada Doutora Juliana

JUSTIFICATIVA

Não é nenhuma novidade que as operadoras de telefonia figuram sempre no topo do ranking de reclamações registradas nos órgãos de defesa do consumidor. As queixas são sempre as mesmas: cobrança indevida e má qualidade dos serviços, além do problema de inserção de créditos pré pagos.

Como se isso não bastasse, os usuários, ao procurarem a loja ou o posto de atendimento das operadoras de telefonia, se deparam com mais uma forma de desrespeito e violação de seus direitos: enfrentam filas quilométricas, aguardando horas pelo atendimento pretendido, além da ausência de espaço físico adequado para a devida acomodação.

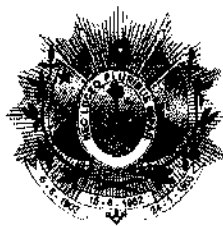
Parecendo ignorar as leis e os princípios consumeristas, as referidas empresas persistem em não tomar providências acerca de toda a problemática existente em seu fluxo de atendimento e prestação dos serviços a que se propõem.

Diante dessa situação, é imprescindível a edição de um ato normativo que venha de encontro à situação acima narrada, o que irá contribuir, inclusive, para a fundamentação dos atos fiscalizatórios de competência dos órgãos de defesa do consumidor.

Como legítima representante do povo do Acre, esta subscritora apresenta mais uma proposta de lei que tem como escopo assegurar os direitos da parte mais frágil das relações de consumo, qual seja, o consumidor.

Cumprе assinalar, ainda, que consta na pretensa lei a previsão que obriga as empresas de telefonia fixa e móvel a disponibilizarem espaço físico

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Deputada Doutora Juliana

adequado à acomodação dos clientes, proporcionando, assim, um ambiente digno para o atendimento do consumidor.

No que se refere ao descumprimento desta Lei, optou este subscritor por fazer remissão às sanções de multa e interdição do estabelecimento comercial, esta última em caso de reincidência.

É certo que a interdição - sanção subjetiva - é medida mais gravosa, porém sua previsão se faz necessária pelo seguinte fator: em decorrência do grande volume de clientes e contratos de prestação de serviços, a operadora poderia simplesmente arcar com o pagamento da multa e, sem maiores prejuízos, continuar descumprindo as normas aqui tratadas. Todavia, ao dispor a interdição do estabelecimento em caso de reincidência das infrações, esta proposta de lei estabelece mecanismos mais robustos em defesa do consumidor, o que significa maior efetividade do dispositivo legal.

Dessa forma, visando contribuir para a erradicação de práticas horrendas – as diversas formas de violência contra a mulher, apresento a pretensa Lei.

Sala das Sessões "Deputado Francisco Cartaxo",
15 de março de 2017.


Deputada **Doutora Juliana**
Partido Republicano Brasileiro – PRB/AC