



Projeto de Lei nº ____/2023.

“DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NAS LOJAS DAS OPERADORAS DE TELEFONIA NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM/ES E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

O Prefeito Municipal de Cachoeiro de Itapemirim, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal APROVOU, e ele SANCIONA e PROMULGA a seguinte Lei:

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

I - Até 15 (quinze) minutos em dias úteis;

II - Até 25 (vinte e cinco) minutos, em véspera de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

Art. 2º . As operadoras de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a fornecer senha aos consumidores, com

Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”





ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de atendimento.

Parágrafo Único - As operadoras de telefonia móvel e fixa terão que disponibilizar aos clientes, no atendimento presencial, em loja própria ou franqueada, todos os serviços ofertados via call center.

Art. 3º . As operadoras de telefonia fixa e móvel divulgarão o tempo de espera de atendimento contido nesta Lei, através de cartazes afixados no interior das lojas.

Art. 4º . O descumprimento do que determina essa Lei acarretará, ao infrator, as penalidades elencadas no Art. 56, da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 5º . A presente Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões "Elias Moysés", 07 de março de 2023.

ADRIANO PEREIRA VEREDIANO – MESTRE GELINHO

VEREADOR PSDB



Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor"

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/



Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/spl/autenticidade> com o identificador 3100360038003200370031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.





JUSTIFICATIVA

Os avanços tecnológicos, típicos de nossa moderna sociedade, consomem em demasia o tempo do cidadão, ora com a inundação de informações e ofertas comerciais, ora com as tentativas para resolução dos problemas gerados por elas.

O tempo do cidadão que poderia ser gasto com a convivência familiar, lazer, trabalho, estudos etc, por vezes é gasto em filas de espera de atendimento das operadoras de telefonia que diminuem seu afetivo de atendimento para aumento de seu lucro.

Nesse viés, em que o lucro vem antes do bom atendimento e bem estar do consumidor, ainda temos aqueles serviços que são ofertados nas lojas físicas e quando não atendem aquilo que foi prometido não podem ser cancelados na sede das lojas onde foram adquiridos, forçando os cidadãos a recorrerem os mal afamados call centers.

A apresentação do presente Projeto de Lei visa melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia fixa e móvel e otimizar o tempo do consumidor/cidadão no âmbito do Município de Cachoeiro de Itapemirim - Es.

Por todo o exposto, submetemos à apreciação desta Casa o presente Projeto de Lei, contando, desde já, com indispensável apoio dos nobres pares.

Sala das Sessões "Elias Moysés", 07 de março de 2023.

ADRIANO PEREIRA VEREDIANO – MESTRE GELINHO

VEREADOR PSDB



Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor"

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/



Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/spl/autenticidade> com o identificador 3100360038003200370031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.





**CÂMARA MUNICIPAL DE
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**
ESPÍRITO SANTO

CMCI online

ADRIANO PEREIRA VEREDIANO

Vereador – Partido PSDB

Praça Jerônimo Monteiro, 70, 1º andar, Gabinete 07

Cachoeiro de Itapemirim/ES - CEP: 29300-170

Fone: +55 28 3526-5613/5668

mestregelinho@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/



Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/spl/autenticidade> com o identificador 3100360038003200370031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

