



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

PUBLICADA NO DOM/ES
EM 31/01/16

[Handwritten signature]
O

LEI Nº 4.455

**DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO
NAS LOJAS DE OPERADORAS DE TELEFONIA FIXA E CELULAR.**

O PREFEITO MUNICIPAL DA SERRA, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Município da Serra, considerando os seguintes prazos:

- I. até 15 (quinze) minutos, em dias normais;
- II. até 25 (vinte cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

Art. 2º O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Art. 3º A infração do disposto nesta Lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas de:

- I. advertência;
- II. multa, no caso de reincidência na prática infracional, fixada pelo órgão fiscalizador, na forma do artigo 57 da Lei 8078/1990 (Código de Proteção e Defesa do consumidor), sendo o valor proveniente das multas revertido para o FUNDO MUNICIPAL DE DIREITOS DIFUSOS, vinculado ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor;
- III. suspensão da atividade, após a quarta reincidência, nos termos do artigo 59 da Lei 8078/1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão municipal de defesa do consumidor.

Art. 5º As lojas de telefonia fixa e móvel referidas no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta Lei, para adaptar-se às suas disposições.

Art. 6º O Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de até 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Art. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Palácio Municipal em Serra, aos 6 de janeiro de 2016.

[Handwritten signature]
AUDIFAX CHARLES PIMENTEL BARCELOS
Prefeito Municipal

Proc. nº 72.442/2015
jmm