



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ
GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 2.177, DE 25 DE MARÇO DE 2011

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao usuário por parte das empresas concessionárias de serviço público, municipal, estadual e federal localizadas no Município de Corumbá-MS., com fulcro no artigo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CORUMBÁ Faço saber que a Câmara Municipal de Corumbá aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O tempo de espera para atendimento ao usuário por parte das empresas públicas, concessionárias de serviço público, localizadas no Município de Corumbá, obedecerá ao disposto da presente Lei.

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos, para os efeitos desta Lei, aqueles casos, em que, comprovadamente o usuário, seja constringido a um tempo de espera para atendimento superior a:

I - quinze minutos, em dias normais;

II - vinte minutos, às vésperas e após os feriados prolongados.

Art. 2º As instituições citadas informarão ao PROCON, órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no inciso II.

Parágrafo único. As sanções administrativas serão aplicadas quando da ocorrência de abusos ou infrações, sendo:

I - advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II - multa de 500 VRM na primeira infração;

III - (VETADO)

IV - (VETADO)



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBÁ
GABINETE DO PREFEITO**

Art. 3º Para comprovação do tempo de espera os consumidores apresentarão o bilhete de "atendimento" ou "senha", devidamente registrado, fornecido gratuitamente pela instituição, onde constará impresso mecanicamente o horário em que o consumidor entrou na respectiva instituição.

§ 1º As instituições que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento com senhas digitalizadas ficarão obrigadas a fazê-lo em sessenta dias.

§ 2º Deverão as instituições citadas fixar em local visível os tópicos desta Lei, como: número desta Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico e endereço de correio eletrônico, para denúncias.

Art. 4º Serão Consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:

I – Deixar de fixar em local visível e com letras legíveis do número e do endereço de correio eletrônico do PROCON;

II – A falta de local exclusivo para atendimento ao usuário idoso, portador de necessidades especiais e a gestante, nos termos da legislação Federal vigente.

Art. 5º As instituições terão o prazo de sessenta dias, a contar da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta Lei.

Art. 6º Os procedimentos administrativos serão aplicados de acordo com o estabelecido de acordo na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1.990 (Código de Defesa do Consumidor), por munícipe consumidor ou entidade de sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhados de provas práticas.

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

Corumbá, MS, 25 de março de 2011; 233º de Fundação.


**RUITER CUNHA DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL**



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ
Secretaria Administrativa

Lei Ordinária nº. 2.177/2.011.
Processo nº. 045/2.010.
Aprovada em 10/01/2.011.

"Dispõe sobre o Tempo de Espera para Atendimento ao Usuário por Parte das Empresas Concessionárias de Serviço Público, Municipal, Estadual e Federal localizadas no Município de Corumbá-MS., com fulcro no Artigo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e dá outras providências".

A Câmara Municipal de Corumbá, Estado de Mato Grosso do Sul, República Federativa do Brasil, **aprovou** a presente Lei.

Artigo 1º. - O tempo de espera para atendimento ao usuário por parte das Empresas Públicas, concessionárias de Serviço Público, localizadas no Município de Corumbá, obedecerá ao disposto da presente Lei.

Parágrafo Único - Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos, para os efeitos desta Lei, aqueles casos, em que, comprovadamente o usuário, seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:

I - quinze minutos em dias normais;

II - vinte minutos à vésperas e após aos feriados prolongados.

Artigo 2º. - As instituições citadas informarão ao PROCOM, órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no inciso II.





ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ
Secretaria Administrativa

Parágrafo Único – As sanções administrativas serão aplicadas quando da ocorrência de abusos ou infrações, sendo:

- I** – advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II** – multa de 500 VRM na primeira infração;
- III** – suspensão do Alvará de Funcionamento por seis meses e multa de 1.000 VRM na reincidência;
- IV** – cassação do Alvará de Funcionamento na segunda reincidência.

Artigo 3º. – Para comprovação do tempo de espera os consumidores apresentarão o bilhete de “atendimento” ou “senha”, devidamente registrado, fornecido gratuitamente pela instituição, onde constará impresso mecanicamente o horário em que o consumidor entrou na respectiva instituição.

§ 1º. – As instituições que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento com senhas digitalizadas ficarão obrigadas a fazê-lo em sessenta dias.

§ 2º. – Deverá as instituições citadas fixar em local visível os tópicos desta Lei, como: número desta Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico e endereço de correio eletrônico para denúncias.

Artigo 4º. – Serão Consideradas infrações administrativas nos termos deste Lei;

I – Deixar de fixar em local visível e com letras legíveis do número e do endereço de correio eletrônico do PROCOM;

II – A falta de local exclusivo pra atendimento ao usuário idoso, portador de necessidades especiais e a gestante, nos termos da legislação Federal vigente.

Artigo 5º. – As instituições terão o prazo de sessenta dias, a contar da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta Lei.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ
Secretaria Administrativa

Artigo 6º. – Os procedimentos administrativos serão aplicados de acordo com o estabelecido de acordo na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1.990 (Código de Defesa do Consumidor), por munícipe consumidor ou entidade de sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhados de provas práticas.

Artigo 7º. – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 10 de Janeiro de 2.011.


Evander José Vendramini Duran
Presidente