



**ESTADO DO AMAZONAS
CAMARA MUNICIPAL DE MANAUS
GABINETE DO VEREADOR EVERALDO FARIAS LIMA**

PROJETO DE LEI Nº. 379/2013

ALTERA os Artigos 1º, 4º, 5º, 6º, 7º e o § 1º do Artigo 5º e **INCLUI** o § 3º no Artigo 6º da lei nº 167, de 13/09/2005.

Art. 1º. Os Artigos 1º, 4º, 5º, 6º e 7º da Lei Municipal nº 167, de 13 de setembro de 2005 passam a ter a seguinte redação:

Art. 1º. Ficam obrigadas as concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, as agências bancárias, as loterias, os estabelecimentos de crédito, prestadores de serviços de saúde e os supermercados do Município de Manaus a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

...

Art. 4º. Ficam as empresas dispostas no caput do art. 1º obrigadas a fixar relógio em local visível e fornecer bilhetes ou senhas, onde constarão impressos o horário de entrada e o fim de atendimento do cliente.

Art. 5º. O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:

I – multa de R\$ 25.000, 00 (vinte e cinco mil reais);

II – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) na primeira reincidência;

III – multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) na segunda reincidência;

IV – multa de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a partir da terceira reincidência e subsequentes.



ESTADO DO AMAZONAS
CAMARA MUNICIPAL DE MANAUS
GABINETE DO VEREADOR EVERALDO FARIAS LIMA

Art. 6º. As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos PROCONS Municipal e Estadual, bem como a Delegacia do Consumidor e à Câmara Municipal de Manaus através da Comissão de Defesa do Consumidor.

Art. 7º. Ficam os estabelecimentos constantes no art.1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento das hipóteses dos incisos do art. 2º e o número de telefones convencionais dos órgãos fiscalizadores em local visível ao público, e em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 2º. Altera o § 1º do Artigo 5º, da Lei 167/2005, que passa a ter a seguinte redação:

§ 1º. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

Art. 3º. Fica o Artigo 6º, da Lei 167/2005, acrescido do § 3º, com a seguinte redação:

§3º. Os estabelecimentos comerciais previstos no caput do art.1º ficam obrigados a disponibilizar aparelhos de telefone convencional em local de fácil acesso para os clientes realizarem denúncias aos órgãos fiscalizadores.

Art. 4º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Adriano Jorge, 13 de setembro de 2013.

Everaldo Farias Lima
Vereador- PV



**ESTADO DO AMAZONAS
CAMARA MUNICIPAL DE MANAUS
GABINETE DO VEREADOR EVERALDO FARIAS LIMA**

JUSTIFICATIVA

Os direitos de quem compra um produto ou serviço aqui no Brasil só foram reconhecidos em 1990, com a Lei de Nº 8.078 que instituiu o código do consumidor. Desde a promulgação, houve inúmeros avanços para os cidadãos. Com a lei, as relações entre o fabricante ou prestador de serviços e o consumidor final passaram a ser disciplinadas. Além disso, foram estabelecidas padronizações dos prazos e das penalidades. Apesar dessas melhorias e dos inúmeros órgãos que foram criados para defender os consumidores, os brasileiros ainda enfrentam dificuldades.

No último levantamento divulgado pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) no Brasil, bancos e empresas de telefonia móvel ocuparam as primeiras posições. O setor bancário também foi responsável pelo maior número de reclamações no ano de 2012, seguido pelo de telefonia móvel. Segundo o Procon, os maiores problemas enfrentados pelo consumidor, no caso dos bancos, foram cobrança de valores não reconhecidos em faturas de cartões de crédito e conta corrente, e cobrança de tarifas, especialmente as relacionadas a financiamento de veículos.

Em Manaus é comum perceber o desconforto das pessoas que aguardam o atendimento sem previsão nas filas dos bancos. Encontramos alguns “dribles” da legislação. O banco tem que se preparar para dar atendimento correto e com respeito ao consumidor.

Plenário Adriano Jorge, 13 de setembro de 2013