



**LEI Nº 1009/2011.
DE 16 DE AGOSTO DE 2011.**

**“DISCIPLINA SOBRE O ATENDIMENTO AO
PÚBLICO NAS CONCESSIONÁRIAS
ESTABELECIDAS NO MUNICÍPIO DE IGUABA
GRANDE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

O PREFEITO DE MUNICÍPIO DE IGUABA GRANDE, ESTADO DO RIO DE JANEIRO,

Faço saber que a Câmara Municipal de Iguaba Grande aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

LEI:

Art.1º Ficam as concessionárias estabelecidas no Município de Iguaba Grande, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente a fim de garantir que os serviços sejam prestados em tempo razoável, de modo a não prejudicar o cliente.

§ 1º Nos termos do caput deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em véspera ou dia posterior a feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos e nos dias de recolhimento de tributos municipais.

§ 2º - Ficam as instituições de que trata a presente Lei impedidas de fecharem seus estabelecimentos para o horário de almoço.

Art. 2º As concessionárias estabelecidas neste Município, deverão expor em local visível ao público seus horários de atendimento e os prazos estabelecidos nos parágrafos 1º e 2º do artigo 1º.

Art. 3º Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá bilhete de senha de atendimento, onde deverá constar o horário de recebimento da senha e o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

§ 1º as instituições de que trata a presente Lei deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha ao término do atendimento corretamente preenchido nos moldes do corrente artigo.

§ 2º - Os estabelecimentos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IGUABA GRANDE
Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Prefeito

Art. 4º O não cumprimento de quaisquer das condições estabelecidas na presente Lei caracterizará infração administrativa e será passível de multa.

Art. 5º Serão igualmente consideradas infrações administrativas, nos termos desta Lei:

I – a omissão de informações e a cobrança indevida de taxas, sem notificação antecipada ao cliente, nos termos da Resolução nº 2.303, de 25 de julho de 1996, e outras normas do Banco Central do Brasil que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas;

II – a não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante do serviço de caixa exclusivo, nos termos da legislação federal vigente;

Art. 6º As concessionárias estabelecidas no Município de Iguaba Grande terão o prazo de 60 (*sessenta*) dias, a contar da publicação da presente, para adequarem-se aos termos e exigências desta Lei.

Art. 7º A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores ficará sob a responsabilidade do Poder Executivo Municipal.

Art.8º Às infrações previstas na presente lei serão aplicadas sanções administrativas previstas no artigo 56, inciso I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, parágrafo único, e no artigo 57, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – CDC, e no Decreto Federal nº. 2.181/97, previstas em seu art. 12, inciso IX, alínea “a”, consideradas práticas infrativas e, ainda, com referência as práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto e/ou prestador de serviço.

Art. 9º Esta lei será regulamentada pelo Executivo, no que couber, no prazo máximo de 60 (Sessenta) dias, contado de sua publicação.

Art. 10 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Iguaba Grande, 16 de agosto de 2011.

OSCAR MAGALHÃES
PREFEITO