



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
Gabinete Vereador Arnaldinho Borgo
2º Secretário da Mesa
“Coragem e Renovação” – “Deus seja Louvado”

PROJETO DE LEI Nº ____/2013

Determina obrigações, quanto ao atendimento a clientes e usuários, às empresas de telefonia fixa, móvel ou congêneres instaladas no município de Vila Velha e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Vila Velha, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais:

DECRETA:

Art. 1º Ficam as empresas de telefonia fixa, móvel ou congêneres no âmbito do Município de Vila Velha, obrigadas a atenderem os usuários, em tempo razoável.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para o atendimento:

I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados.

§ 2º Para verificação do cumprimento ou não do disposto no *caput* deste artigo, as empresas mencionadas ficam obrigadas a possuir máquina de emissão de senhas aos usuários, devendo constar nas mesmas o horário em que foram emitidas.

Praça Frei Pedro Palácio, s/n - 1º andar – Prainha – Vila Velha - ES – CEP 29100-500

Tel.: 3349-3259/9942-1426 – www.arnaldinhoborgo.com –
arnaldinhoborgo@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Gabinete Arnaldinho Borgo

2º Secretário da Mesa

“Coragem e Renovação” – Deus seja Louvado”

§ 3º As senhas também deverão conter local apropriado para que o funcionário da empresa (caixa) possa anotar por escrito, ou através de meio eletrônico, o horário em que o usuário foi por ele atendido.

§ 4º O usuário terá o direito de levar consigo a senha por ele recebida na empresa, constando o horário em que foi emitida, bem como anotado o horário em que foi atendido, isto para garantia de cumprimento das disposições desta Lei, bem como para servir como meio probatório caso o usuário tenha que efetuar denúncia contra a empresa.

Art. 2º O atendimento preferencial, aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos de idade, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senha numérica preferencial e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos de correta ergometria.

Art. 3º Ficam as empresas de telefonia fixa, móvel ou congênere, no âmbito do Município de Vila Velha, obrigadas a instalar bebedouros e banheiros para uso de seus clientes.

Parágrafo único. Os banheiros referidos no *caput* deste artigo deverão ser instalados na parte interna das empresas, e serão equipados com vaso sanitário, lavatório e demais acessórios pertinentes.

Art. 4º As empresas deverão exibir em local visível nos seus estabelecimentos as seguintes informações:

I - o número desta Lei;

II - o tempo máximo de espera para atendimento;

III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento;

IV - o direito a no mínimo 15 (quinze) assentos para uso preferencial de idosos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo;

V - os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

VI- o telefone para contato do PROCON municipal.

Art. 5º O não cumprimento do disposto na presente Lei sujeitará a empresa infratora às seguintes penalidades:

Praça Frei Pedro Palácio, s/n - 1º andar – Prainha – Vila Velha - ES – CEP 29100-500

Tel.: 3349-3259/9942-1426 – www.arnaldinhoborgo.com –
arnaldinhoborgo@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
Gabinete Vereador Arnaldinho Borgo
2º Secretário da Mesa
“Coragem e Renovação” – “Deus seja Louvado”

I - multa de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) na primeira autuação com atualização por VPRTM;

II - multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) na segunda autuação, com atualização por VPRTM;

III - suspensão do Alvará de Funcionamento da empresa, por prazo indeterminado, após 02 (duas) autuações anteriores.

Parágrafo único. A liberação do Alvará de Funcionamento só ocorrerá após o cumprimento, pela empresa infratora, de todas as obrigações previstas na presente Lei.

Art. 6º A fiscalização desta Lei, por sua natureza específica, ficará a cargo da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - PROCON.

Art. 7º As empresas terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação da presente Lei, para adequarem-se às suas disposições.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Lei nº 5032/2010.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Vila Velha, 11 de setembro de 2013.

Arnaldinho Borgo

Vereador

Praça Frei Pedro Palácio, s/n - 1º andar – Prainha – Vila Velha - ES – CEP 29100-500

Tel.: 3349-3259/9942-1426 – www.arnaldinhoborgo.com –
arnaldinhoborgo@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Gabinete Arnaldinho Borgo

2º Secretário da Mesa

“*Coragem e Renovação*” – *Deus seja Louvado*”

JUSTIFICATIVA

O Projeto de Lei em debate traz à tona o atendimento das empresas de telefonia fixa, móvel, ou congêneres para com o cidadão de Vila Velha. Especialmente em relação ao tempo de espera nas filas destes atendimentos, agravada pelo fato da pessoa ver-se obrigada a permanecer em pé, enquanto aguarda o atendimento, por não haver assentos suficientes disponíveis. E muitas são as reclamações da população usuária dos serviços destas empresas.

A população é credora de todo o esforço possível para ser atendida com dignidade, tanto pelo fornecimento de bens como de serviços à altura da expectativa dos Municípios. Assim, a matéria tem interesse local, intimamente ligado ao atendimento aos usuários de telefonia fixa, móvel, ou congêneres, e neste caso verifica-se a necessidade de determinar um tempo máximo de espera para o atendimento.

É de suma importância à intervenção do nosso Município, para que, mediante a aprovação desta Lei Municipal, se proíba de uma vez por todas, esta prática abusiva e extorsiva, em todo o Município de Vila Velha.

Assim, cabe a esta Casa de Leis e ao chefe do Poder Executivo Municipal, valendo-se de sua competência suplementar de que trata o artigo 30, incisos I e II da Constituição Federal¹, criar uma regra especial aplicável em seu território, tudo com o fito de garantir os direitos da coletividade e de todos os consumidores.

Como se verifica, os incisos I e II, do artigo 30 da Constituição Federal enunciam a competência municipal para exercer sua *capacidade normativa própria* na elaboração de leis municipais sobre áreas que são reservadas à sua competência exclusiva e suplementar.

Portanto, ao município é constitucionalmente competente para legislar sobre matérias pertinentes ao *interesse local*, termo este que abrange os interesses econômicos, sociais e políticos desta entidade.

¹ BRASIL 2013, Constituição Federal. “Art. 30. Compete aos Municípios:
I – legislar sobre assuntos de **interesse local**;
II – **suplementar a legislação federal** e a estadual no que couber;” (grifamos)

Praça Frei Pedro Palácio, s/n - 1º andar – Prainha – Vila Velha - ES – CEP 29100-500

Tel.: 3349-3259/9942-1426 – www.arnaldinhoborgo.com –
arnaldinhoborgo@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA

Gabinete Vereador Arnaldinho Borgo

2º Secretário da Mesa

“Coragem e Renovação” – “Deus seja Louvado”

In casu, os munícipes, enquadrados juridicamente também como consumidores, são diretamente afetados pela forma e qualidade de funcionamento das empresas de telefonia ali instaladas, o que,

pela hermenêutica da lei, está intrinsecamente ligado ao interesse local, nesse sentido é a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal².

Atendo-se aos dispositivos sob análise e aos entendimentos doutrinários e jurisprudenciais elencados, conclui-se pela evidente competência do Município de Vila Velha, através da Câmara de Vereadores do Município de Vila Velha, que é seu órgão legislativo, a quem cabe o poder de iniciativa das leis e com o poder de sancioná-las e promulgá-las, legislar acerca da matéria em debate, por ser matéria de interesse local, e suplementar às normas federais e estaduais já existentes para a proteção dos consumidores.

Diante destas argumentações, solicitamos aos nobres pares a aprovação do presente Projeto de Lei.

Vila Velha, 11 de setembro de 2013

Arnaldinho Borgo

Vereador

² BRASIL, <http://www.stf.jus.br>, Acesso em 02 de setembro de 2013. A Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou o entendimento de que, em face do interesse local, o Município tem competência para legislar sobre o atendimento ao cliente, tempo máximo de espera na fila e outras medidas de conforto aos usuários das agências de instituições financeiras situadas em seu território, tais como disponibilidade de assentos, de bebedouros e de banheiros. E essas medidas não se confundem com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias, sendo, portanto, competente o legislador municipal para legislar sobre o tema (STF, RE 432789 de 14 de junho de 2005, Relator Ministro Eros Grau e RE 251542 de 1º de junho de 2005, Relator Min. Celso de Mello).

Praça Frei Pedro Palácio, s/n - 1º andar – Prainha – Vila Velha - ES – CEP 29100-500

Tel.: 3349-3259/9942-1426 – www.arnaldinhoborgo.com –
arnaldinhoborgo@gmail.com