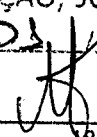


PROJETO DE LEI N.º 642 DE 1º DE SET DE 2020.

À PUBLICAÇÃO E, POSTERIOR-
MENTE, À COMISSÃO DE CONS-
TITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.
Em 03/09/2020

1º Secretário

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimentos realizados nas lojas das operadoras de telefonia no âmbito do Estado de Goiás.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado de Goiás, ficam proibidas de exceder os seguintes prazos para atendimento aos consumidores:

I - 15 (quinze) minutos, em dias úteis;

II - 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

Art. 2º As lojas ficam obrigadas a fornecer senha aos consumidores, com ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera de atendimento.

Art. 3º As operadoras de telefonia deverão afixar esta norma em local de fácil visualização em suas lojas.

Art. 4º O descumprimento da determinação dessa Lei acarretará ao infrator as penalidades elencadas no Art. 56 do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2020.



DR. ANTONIO

Deputado

1º Vice-presidente

JUSTIFICATIVA

Apresento, para deliberação desta Casa, proposta que objetiva estabelecer prazo para atendimento aos consumidores, pelas operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado de Goiás.

Crescem, consideravelmente, o número de reclamações sobre o tema. Os consumidores afirmam que a espera demasiada foge da normalidade, deixando de ser um mero aborrecimento tolerável para se transformar em um grande problema em função do desgaste sofrido.

A iniciativa é norma de proteção ao consumidor contida nos limites da Constituição Federal. Este foi o entendimento do STF proferido na ADI 5833/RJ que declarou a constitucionalidade da Lei 7.620/2017 do Estado do Rio de Janeiro, julgado em 09/09/2019, ao estabelecer tempo máximo de espera para atendimento de consumidor em loja de operadora de telefonia, não tratou diretamente de legislar sobre telecomunicações, mas sim de direito do consumidor.

Assim considerando que a matéria em questão é de contemporânea preocupação social, sendo já aprovada em outras Casas Legislativas, sua aprovação representará um avanço significativo ao implementar um modelo protetivo de relação de consumo. Contando, desde já, com o costumeiro apoio de todos os parlamentares desta Casa de Leis.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2020.



DR. ANTONIO

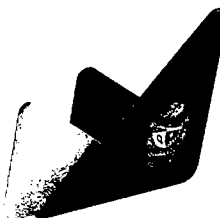
Deputado

1º Vice-presidente

PL088/2020/GPDr.A/Lbs/Tempo Máximo

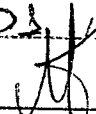
PROCESSO LEGISLATIVO
2020003965

Autuação: 01/09/2020
Projeto : 641 - AL
Origem: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO
Autor: DEP. DR. ANTONIO
Tipo: PROJETO
Subtipo: LEI ORDINÁRIA
Assunto: DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA
ATENDIMENTOS REALIZADOS NAS LOJAS DAS OPERADORAS DE
TELEFONIA NO ÂMBITO DO ESTADO DE GOIÁS.



ALEGO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE GOIÁS
A CASA É SUA

PROJETO DE LEI N.º 642 DE 1º DE SET DE 2020.

À PUBLICAÇÃO E, POSTERIOR-
MENTE, À COMISSÃO DE CONS-
TITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.
Em 03/09/2020

1º Secretário

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimentos realizados nas lojas das operadoras de telefonia no âmbito do Estado de Goiás.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado de Goiás, ficam proibidas de exceder os seguintes prazos para atendimento aos consumidores:

I - 15 (quinze) minutos, em dias úteis;

II - 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

Art. 2º As lojas ficam obrigadas a fornecer senha aos consumidores, com ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera de atendimento.

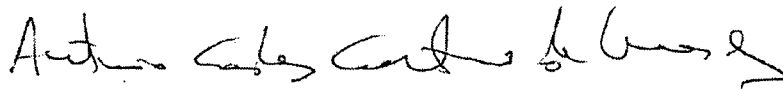
Art. 3º As operadoras de telefonia deverão afixar esta norma em local de fácil visualização em suas lojas.

1

Art. 4º O descumprimento da determinação dessa Lei acarretará ao infrator as penalidades elencadas no Art. 56 do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2020.



DR. ANTONIO

Deputado

1º Vice-presidente

JUSTIFICATIVA

Apresento, para deliberação desta Casa, proposta que objetiva estabelecer prazo para atendimento aos consumidores, pelas operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado de Goiás.

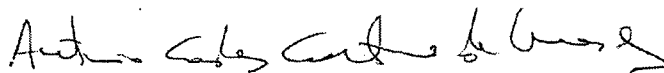
Crescem, consideravelmente, o número de reclamações sobre o tema. Os consumidores afirmam que a espera demasiada foge da normalidade, deixando de ser um mero aborrecimento tolerável para se transformar em um grande problema em função do desgaste sofrido.

A iniciativa é norma de proteção ao consumidor contida nos limites da Constituição Federal. Este foi o entendimento do STF proferido na ADI 5833/RJ que declarou a constitucionalidade da Lei 7.620/2017 do Estado do Rio de Janeiro, julgado em 09/09/2019, ao estabelecer tempo máximo de espera para atendimento de consumidor em loja de operadora de telefonia, não tratou diretamente de legislar sobre telecomunicações, mas sim de direito do consumidor.

3

Assim considerando que a matéria em questão é de contemporânea preocupação social, sendo já aprovada em outras Casas Legislativas, sua aprovação representará um avanço significativo ao implementar um modelo protetivo de relação de consumo. Contando, desde já, com o costumeiro apoio de todos os parlamentares desta Casa de Leis.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2020.



DR. ANTONIO

Deputado

1º Vice-presidente

PL088/2020/GPDr.A/Lbs/Tempo Máximo

Gabinete da 1º Vice Presidência

Alameda dos Buritis, nº 231, Setor Oeste, CEP: 74.115-900, Goiânia. Goiás
antonio.morais@al.go.leg.br | portal.al.go.leg.br | +55 (62) 3221-3213