



**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**