

Leis disciplinam relação entre clientes e estabelecimentos

Assunto:

DEFESA DO CONSUMIDOR



Relações de consumo são temas de leis de iniciativa dos vereadores

Uma das marcas da atual legislatura foram as propostas voltadas à proteção ao consumidor em sua relação com o comércio e os prestadores de serviços, cinco das quais já viraram leis municipais. A mais recente, de nº 10.516/12, assinada por 22 vereadores, estabelece o tempo máximo de espera para atendimento de clientes nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, sendo 20 minutos em dias normais e 30 em vésperas de datas comemorativas. As lojas são obrigadas ainda a divulgar a norma em local visível, e o descumprimento sujeita o infrator à multa de dois mil reais, dobrada em caso de reincidência e, ainda, à cassação do alvará de funcionamento.

Já o tempo de espera nos estabelecimentos bancários é alvo da Lei 10.274/11, proposta pelo vereador Reinaldo Preto do Sacolão (PMDB). O dispositivo altera a Lei 7.617/98, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário no Município, determinando que os estabelecimentos implantem os procedimentos necessários e número suficiente de funcionários para cumprir a meta de "atender cada cliente no prazo de 15 minutos, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento", estipulada na referida legislação.

A norma também estabelece que as denúncias de descumprimento deverão ser feitas ao serviço de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-BH. "Os consumidores do Município reclamam diariamente que o tempo de espera nas filas de estabelecimentos bancários excede, e de forma exorbitante, os 15 minutos estipulados legalmente. O número insuficiente de funcionários constitui a principal causa do desrespeito à legislação municipal?", defende o autor, acrescentando que a lei confere "ao próprio consumidor os meios para fazer valer os seus direitos, como o número telefônico do PROCON-BH?".

Bares e lanchonetes

Já a Lei 10.489/12 obriga bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis e estabelecimentos similares a informar ao consumidor que o acréscimo de 10% ou qualquer percentual sobre o valor da despesa, a título de gorjeta ou de taxa de serviço, é opcional. Originária de projeto do vereador Cabo Júlio (PMBD), a lei estabelece ainda que essa informação seja apresentada em cartaz visível ao público. O descumprimento da norma sujeita o infrator a notificação, com prazo de 30 dias para adequação e, caso a irregularidade persista, o Alvará de Localização e Funcionamento do estabelecimento pode ser cancelado.

Determinar que todas as empresas que comercializam lanches acompanhados de brindes ou brinquedos mantenham placas informando aos consumidores que esses produtos podem ser vendidos separadamente é o objetivo da Lei 10.477/12, de autoria da vereadora Maria Lúcia Scarpelli (PCdoB). O estabelecimento que não cumprir a norma pagará multa de mil a três mil reais, dobrada em caso de reincidência.

Assédio a transeuntes

Publicada em dezembro de 2010, a Lei 10.042, também proposta por Scarpelli, proíbe o assédio pessoal a transeuntes que induza à contratação de empréstimos financeiros, aquisição de cartão de crédito e outros ? prática antes frequente nas calçadas da cidade. A instituição financeira, correspondente bancário ou empresa que infringir a proibição estará sujeita a multa no valor de R\$800 por dia.

O Decreto 14.375, do Executivo, que regulamentou a Lei em março de 2011, estipula que ?o assédio pessoal a que se refere o art. 1º é caracterizado pela abordagem de transeuntes, diretamente, no logradouro público, para oferecimento de empréstimo financeiro, de cartão de crédito ou vendas? e aplica às infrações previstas no Decreto, ?no que couber, a Lei nº 8.616, de 14 de julho de 2003 (Código de Posturas do Município de Belo Horizonte) e seu regulamento?.

Superintendência de Comunicação Institucional

Data publicação:

Quarta-Feira, 26 Dezembro, 2012 - 00:00
