



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado **Luciano Ducci** – PSB/PR

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2019

(Do Sr. LUCIANO DUCCI)

Determina a instalação de assentos para consumidores em espera de atendimento preferencial de idosos, gestantes e deficientes físicos pelos estabelecimentos que prestam serviços de concessão pública e outros que relaciona, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os estabelecimentos mencionados no art. 3º desta lei obrigadas a adotar medidas para amenizar o desconforto de seus consumidores, notadamente quando envolver o tempo de espera no atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos.

Art. 2º As medidas de que trata o art. 1º desta lei são:

I – disponibilização de assentos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos durante o período de espera no atendimento e equipamento para emissão de bilhete destinado ao registro do horário de ingresso desses consumidores no estabelecimento; e,

II – adoção de tempo máximo de trinta minutos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos.

Parágrafo único. Para efeito da consecução do disposto no inciso I do **caput** deste artigo serão observados os parâmetros técnicos dos equipamentos, a serem estipulados na forma da regulamentação.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado **Luciano Ducci** – PSB/PR

Art. 3º Sujeitam-se ao disposto nesta lei:

I – as empresas concessionárias prestadoras de serviços regulados pelo poder público federal, a saber:

- a) - telefonia fixa ou móvel;
- b) televisão por assinatura;
- c) acesso à internet;
- d) água e esgoto;
- e) energia elétrica;
- f) gás;

II – as empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

III – os hospitais e as clínicas privados;

IV – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal e a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994;

V – os estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive as repartições de trânsito;

VI – outros estabelecimentos comerciais não relacionados nos incisos acima, mas que atendam em suas instalações, diariamente, a um número superior a quinhentos consumidores.

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 3º desta lei farão instalar e manterão em funcionamento equipamento destinado à emissão de bilhete ou senha, no qual será registrado o horário de ingresso de consumidores ou usuários no estabelecimento para fins de comprovação em eventual reclamação a ser formalizada.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado **Luciano Ducci** – PSB/PR

Art. 5º Para efeito do disposto no inciso II do art. 2º desta lei, o tempo de espera nos estabelecimentos, relacionados no art. 3º desta lei, não poderá superar trinta minutos para os consumidores que sejam idosos, gestantes e deficientes físicos.

§ 1º Em caráter excepcional, o tempo de espera a que se refere o **caput** deste artigo poderá ser estendido a até quarenta minutos, desde que, previamente, sejam afixados avisos no estabelecimento alertando o consumidor sobre a demora, bem como sobre os motivos excepcionais que lhe deram causa, ou nas seguintes ocasiões:

I - primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;

II - véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados.

§ 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento, relacionado no art. 3º desta lei, e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, guichê, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 6º Os procedimentos administrativos, admitidos nas disposições constantes do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), serão aplicados, de acordo com as normas ali vigentes, quando da denúncia feita por consumidor ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas, ao órgão fiscalizador competente em cada Município, sendo facultado ao estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da devida notificação.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado **Luciano Ducci** – PSB/PR

Art. 7º Para os fins desta lei, aplicam-se às entidades de que tratam os incisos IV e V do art. 3º desta lei as disposições constantes do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias da data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Os consumidores brasileiros, na condição de vulneráveis, que são idosos, gestantes e deficientes físicos vêm sendo constantemente desrespeitados e maltratados durante o período de espera pelo atendimento preferencial, ao qual já têm direito, em diversos estabelecimentos, notadamente em empresas de telefonia, hospitais privados e cartórios.

Há diversas leis municipais que já estipulam um tempo de espera máximo de trinta minutos a esses consumidores vulneráveis, mas que estão sendo frequentemente desrespeitadas, pelo que se faz necessário, de modo urgente, que esta Casa venha disciplinar para todo o território nacional um tempo e as condições de atendimento preferencial dos consumidores que sejam idosos, gestantes e deficientes físicos, os quais infelizmente ainda são forçados a se dirigirem a esses estabelecimentos para resolver seus problemas junto àquelas empresas.

O que se pretende com esta proposição é disciplinar a problemática do atendimento preferencial aos consumidores vulneráveis, aqui mencionados, em nível de lei federal, buscando uma uniformização do tempo de espera em trinta minutos, com admissão de casos excepcionais em até quarenta minutos, de modo a evitar regras distintas e tratamentos diferenciados em cada município brasileiro.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado **Luciano Ducci** – PSB/PR

Há que se perseguir um novo padrão de tratamento preferencial para os consumidores vulneráveis no interior das agências, uma vez que os abusos e o péssimo atendimento têm sido frequentes, causando sérios prejuízos àqueles que são forçados a buscar o atendimento presencial nesses estabelecimentos.

Confiamos que, durante o processo legislativo, a proposição será aperfeiçoada por meio de debates nas Comissões temáticas desta Casa, razão pela qual contamos com o indispensável apoio de nossos Pares para a aprovação deste projeto de lei que trará grandes benefícios aos consumidores nacionais que são idosos, gestantes e deficientes físicos.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Luciano Ducci
Deputado Federal
PSB/PR