

PROJETO DE LEI N° 33, DE 1999

REDAÇÃO FINAL

**Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições públicas e dos hospitais públicos do Distrito Federal, bem como dos cartórios, das agências bancárias e das concessionárias de serviço público, que operam em seu território, e as empresas de transporte aéreo nos aeroportos, em atender os usuários dos seus serviços em tempo razoável.**

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

Art. 1° Ficam as empresas, repartições e hospitais públicos ou conveniados do Distrito Federal, bem como cartórios, agências bancárias e concessionárias de serviço público do Distrito Federal, as empresas de transporte aéreo nos aeroportos, que atuam em seu território, obrigadas a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

*Parágrafo único.* Excetua-se do disposto no *caput* desta Lei as Unidades de Terapia Intensivas - UTI, os Setores de Emergência dos hospitais públicos e privados e as casas lotéricas.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.

Art. 3º Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de:

I - até vinte minutos em dias normais;

II - até trinta minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados.

*Parágrafo único.* O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados.

Art. 4º As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei não mencionadas no art. 3º ficam obrigadas a prestar o atendimento no prazo máximo de trinta minutos.

§ 1º Para controle do prazo de atendimento desta Lei deverá ser utilizada senha ou qualquer outro documento que possibilite a identificação do dia e da hora da chegada do usuário ao estabelecimento.

§ 2º Para atendimento do disposto no *caput* o estabelecimento deverá manter, em local visível ao público, cartazes indicativos do tempo máximo para atendimento.

Art. 5º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades que serão estipuladas pela Subsecretaria de Defesa do Consumidor - PROCON-DF, de conformidade com o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor.

*Parágrafo único.* Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

Art. 6º No caso de cartórios, repartições e hospitais públicos, a responsabilidade pelo atendimento é do seu dirigente máximo, ao qual se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.

Art. 7º As penalidades a que se refere esta Lei somente serão aplicadas após a comprovação da culpabilidade e identificação do responsável, que será aferida através de sindicância, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.

*Parágrafo único.* Se ficar comprovado na sindicância que o dirigente máximo do órgão não contribuiu, de qualquer modo, para o atraso no atendimento, a penalidade, observados a ampla defesa e o contraditório, será imposta à pessoa que, no mesmo procedimento, tiver sido identificada como sendo a responsável pela infração.

Art. 8º A Subsecretaria de Defesa do Consumidor - PROCON-DF é o órgão encarregado de receber e processar denúncias, realizar sindicâncias e aplicar as penalidades a que se refere esta Lei.

Art. 9º A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas e/ou do rol de testemunhas.

Art. 10. Uma vez recebida a denúncia, o PROCON-DF notificará o denunciado para que se manifeste no prazo de oito dias, contados da data do seu recebimento, indicando as provas que pretende produzir, sendo que o seu silêncio importará em confissão.

§ 1º São permitidos todos os meios legais de prova, especialmente senhas, fitas de vídeo e declarações de testemunhas, contendo nomes completos, endereços e número do cartão de

identificação do contribuinte no Ministério da Fazenda.

§ 2º Faculta-se às partes arrolar até três testemunhas, as quais poderão ser inquiridas pelos respectivos advogados.

Art. 11. A Comissão de Sindicância, integrada por três membros designados pelo Subsecretário de Defesa do Consumidor, deve concluir o seu trabalho no prazo máximo de sessenta dias, prorrogável por mais trinta dias, por motivo justo.

Art. 12. Encerrada a fase introdutória será a sindicância encaminhada com relatório circunstanciado ao Subsecretário de Defesa do Consumidor, o qual poderá concordar, ou não, em decisão fundamentada, com as conclusões da Comissão, aplicando, se for o caso, a penalidade correspondente.

Art. 13. Da decisão do Subsecretário de Defesa do Consumidor caberá pedido de reconsideração, no prazo de cinco dias.

§ 1º Indeferido o pedido de reconsideração, a parte poderá interpor recurso, no prazo de oito dias, ao Secretário de Governo do Distrito Federal.

§ 2º O pedido de reconsideração e o recurso têm efeito suspensivo.

Art. 14. Esta Lei entrará em vigor no prazo de sessenta dias da data de sua publicação.

Art. 15. Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 19 de outubro de 1999.