

# Vereadores limitam o tempo de espera nas lojas de telefonia

**Assunto:**

DIREITO DO CONSUMIDOR



*Lei determina tempo máximo para atendimento em lojas de telefonia*

**Aprovada nas comissões de Legislação e Justiça, Defesa do Consumidor e no plenário da Casa, a Lei 10516, sancionada em 26 de julho deste ano, determina que as lojas de telefonia iniciem o atendimento aos clientes no tempo máximo de 20 minutos em dias normais e de meia hora nas vésperas de feriado. Segundo o texto da lei, as telefônicas estão obrigadas a divulgar essa informação em local visível, por meio de mural ou cartaz, com dimensões mínimas de 60 cm de altura por 50 cm de largura.**

As operadoras de telefonia fixa e móvel foram as campeãs de reclamação no Procon Assembleia em 2011. Na ocasião, foram registradas 4450 notificações contra empresas do setor. De 2006 a 2010, as operadoras também ocuparam os primeiros lugares entre os segmentos com maior número de queixas de consumidores e, segundo o órgão de proteção e defesa do consumidor, a expectativa é que a situação se repita este ano. Entre as principais notificações contra as telefônicas constam cobranças indevidas, descumprimento de ofertas e falhas no sinal.

Cientes das insatisfações e da ausência de canais eficientes para resolvê-las, vinte e dois vereadores de Belo Horizonte se uniram para mudar essa situação e apresentaram em maio do ano passado projeto de lei com o objetivo de limitar o tempo máximo de espera para atendimento em lojas de telefonia fixa e celular.

O não cumprimento do dispositivo legal sujeitará o estabelecimento infrator à multa de R\$2mil, dobrada em caso de reincidência, podendo o estabelecimento ter seu alvará de funcionamento cassado a critério da autoridade competente. As lojas de telefonia celular têm o prazo de 90 dias para se adaptarem às disposições.

**Data publicação:**

Sexta-Feira, 5 Outubro, 2012 - 00:00

---