



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**  
**GABINETE DO VEREADOR LUIZ EUSTÁQUIO**  
**Rua Princesa Isabel, 410 – Boa Vista CEP: 50050-450 – RECIFE – PE.**  
**TEL: 3301-1360 – e-mail: gabinete.leustaquio@gmail.com**

**PROJETO DE LEI Nº        /2014**

**Ementa: Torna-se obrigatória a disponibilização mínima de 80% (oitenta por cento) dos caixas e terminais de atendimento ao cliente nos supermercados e hipermercados em horários especificados e dá outras providências.**

**Art. 1º** - Os supermercados e hipermercados localizados no município do Recife deverá disponibilizar um percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) do funcionamento dos caixas e terminais de atendimento ao cliente conforme horários especificados em lei.

§ 1º – Os horários a que se refere o caput do Art. 01 estão relacionados abaixo:

- I- Segunda a sexta feira no horário de 17h às 19h em todos os supermercados e hipermercados localizados no município do Recife.
- II- Sábado no horário de 15h às 19h em todos os supermercados e hipermercados localizados no município do Recife.
- III- Domingo no horário de 10h às 13h em todos os supermercados e hipermercados localizados no município do Recife.

§ 2º - Em caso de incidência igual ou inferior a 10(dez) clientes nos caixas de compras igual ou inferior a 30(trinta) itens o número poderá ser reduzido conforme a necessidade de atendimento.



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**  
**GABINETE DO VEREADOR LUIZ EUSTÁQUIO**  
**Rua Princesa Isabel, 410 – Boa Vista CEP: 50050-450 – RECIFE – PE.**  
**TEL: 3301-1360 – e-mail: gabinete.leustaquio@gmail.com**

§ 3º - Em caso de incidência igual ou inferior a 02(dois) clientes nos caixas de compras superior a 30(trinta) itens o número poderá ser reduzido conforme a necessidade de atendimento.

§ 4º - Em se tratando de terminais de atendimento ao cliente os horários que não foram especificados conformes o 1º§ do Art. 01 desta lei, deverá ser disponibilizado no mínimo um funcionário para atendimento.

**Art. 2º** – as informações referentes a esta lei deverão estar expostas nas proximidades dos acessos aos caixas e centrais de atendimento ao cliente em um raio máximo de 10m (dez metros) de distância e nos acessos principais aos supermercados e hipermercados visível ao cliente obedecendo às seguintes determinações:

**Parágrafo Único** - a divulgação poderá ser elaborada através de cartazes, pedestais ou similares que deverão ter dimensões mínimas de 21 cm (vinte e um centímetros) de largura, por 29,0 cm (vinte nove centímetros) de comprimento;

**Art. 3º** Os responsáveis pelos estabelecimentos que descumprirem esta Lei ficarão sujeitos às seguintes penalidades:

**I** - advertência, quando da primeira autuação da infração;

**II** - multa, quando da segunda autuação;

§ 1º A multa prevista no inciso II deste artigo será fixada entre R\$ 500,00 (quinhentos reais) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando-se em consideração a gravidade do não cumprimento, a incidência de reclamações de cliente e a reincidência.

§ 2º A multa prevista no inciso II deste artigo será atualizada anualmente pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, em caso de extinção deste índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**  
**GABINETE DO VEREADOR LUIZ EUSTÁQUIO**  
**Rua Princesa Isabel, 410 – Boa Vista CEP: 50050-450 – RECIFE – PE.**  
**TEL: 3301-1360 – e-mail: gabinete.leustaquio@gmail.com**

§ 3º - O valor arrecadado pelas multas deverão ser direcionados ao fundo municipal de defesa do consumidor e aplicados em ações de orientação e assistência ao consumidor.

§ 4º - Considera-se reincidência para fins da presente Lei a constatação de nova infração no prazo de até 6 (três) meses, contados da lavratura do último auto de infração.

**Art. 4º** Caso julgue necessário, o Poder Executivo regulamentará a presente Lei para seu fiel cumprimento.

**Art. 5º** Esta Lei entra em vigor depois de decorridos trinta dias (30 dias) da data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal do Recife, em 13 de fevereiro de 2014.

**Luiz Eustáquio**

**Vereador-PT**



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**  
**GABINETE DO VEREADOR LUIZ EUSTÁQUIO**  
**Rua Princesa Isabel, 410 – Boa Vista CEP: 50050-450 – RECIFE – PE.**  
**TEL: 3301-1360 – e-mail: gabinete.leustaquio@gmail.com**

## **JUSTIFICATIVA**

A determinação do funcionamento nos horários especificados em lei, tende a contribuir com o andamento do fluxo de atendimento, sobretudo nos caixas, reduzindo assim o transtorno ocasionado pelos estabelecimentos durante o aguardo dos clientes para atendimento.

Atualmente algumas estratégias de atendimento ao cliente são abordadas, em alguns casos melhorias na qualidade do atendimento são tratada como referência, mas infelizmente a outros que praticam estratégias diferentes ocasionando transtorno aos clientes, principalmente nos horários de maior movimentação.

O respeito ao consumidor é vital para a sobrevivência do negócio e da dignidade humana, devendo ser atribuído por todos que pretendem permanecer no mercado de trabalho, contribuindo no entanto para o desenvolvimento das atividades, quando não assegurado esta relação com os clientes cabe ao poder público legislativo contribuir para melhoria da relação do cliente com o fornecedor.

Diante da importância que este projeto de lei tem para o cidadão consumidor, encaminhamos o mesmo para apreciação dos pares desta casa no intuito de obtenção de melhorias na qualidade do atendimento por estabelecimentos de supermercados e hipermercados reduzindo assim o respectivo tempo de espera nas filas.

Sala das Sessões da Câmara Municipal do Recife, em 13 de fevereiro de 2014.

**Luiz Eustáquio**



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**  
**GABINETE DO VEREADOR LUIZ EUSTÁQUIO**  
**Rua Princesa Isabel, 410 – Boa Vista CEP: 50050-450 – RECIFE – PE.**  
**TEL: 3301-1360 – e-mail: gabinete.leustaquio@gmail.com**

**Vereador-PT**