



PROJETO DE LEI/2009

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao usuário, nos caixas dos estabelecimentos comerciais denominados de hipermercados, supermercados ou congêneres e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JACAREÍ, USANDO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS POR LEI, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E ELE SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Todos os estabelecimentos comerciais denominados de hipermercados, supermercados ou congêneres no Município ficam obrigados a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

§ 1º Considera-se tempo razoável para o atendimento ao usuário no setor de caixas:

- I -** Até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II -** Até 20 (vinte) minutos, do quinto ao sétimo dias úteis de cada mês, período de incremento nas vendas em virtude do recebimento de salários.

§ 2º Os períodos de que tratam os incisos I e II deste artigo serão delimitados pelos horários de ingresso e saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante chancela mecânica ou eletrônica.

Art. 2º A infração do disposto nesta Lei acarretará ao estabelecimento comercial a aplicação das penalidades administrativas.



PROJETO DE LEI/2009, DE AUTORIA DO VEREADOR ITAMAR ALVES **FLS. 2/4**
DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, NOS CAIXAS DOS ESTABELECIMENTOS
COMERCIAIS DENOMINADOS DE HIPERMERCADOS, SUPERMERCADOS OU CONGÊNERES E DA
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Parágrafo único. A infração do disposto nesta Lei poderá ser aplicada, mediante denúncia do consumidor ao PROCON ou de denúncia ao Departamento de Fiscalização de Normas e Posturas, através de:

I - Advertência;

II - Multa;

III - Suspensão da atividade, nos termos do artigo 59 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, até que o órgão responsável receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

Art. 3º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da promulgação desta lei, para adaptar-se às suas disposições.

Art. 4º A presente Lei poderá ser regulamentada pelo Executivo Municipal.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 18 DE SETEMBRO DE 2009.

ITAMAR ALVES
Vereador – PDT
Vice-Presidente

AUTOR: VEREADOR ITAMAR ALVES DE OLIVEIRA.



JUSTIFICATIVA

No Brasil o setor de hipermercados e supermercados vem crescendo significativamente. Enquanto os espaços ficam maiores e a variedade de produtos oferecidos aumenta, proporcionalmente diminuem o número de caixas disponíveis aos clientes e, em conseqüência, piora o atendimento. É comum, portanto, nestes estabelecimentos, a formação de enormes filas em frente a poucos caixas abertos, enquanto dezenas de outros permanecem fechados testando a paciência dos consumidores.

Embora não pareça, o problema é grave. Brigas, discussões a até agressões físicas, por conta da vaga na fila do supermercado, são uma constante. Isso sem contar com as agressões verbais que os operadores de caixas precisam aturar diariamente dos consumidores insatisfeitos e impacientes.

Numa breve pesquisa feita nos hipermercados e supermercados de Jacareí, foi possível constatar que as principais queixas dos consumidores referem-se a filas no caixa, lotação no estabelecimento, falta de empacotador, funcionários estressados e, por último, os preços dos produtos.

O estresse dos funcionários é até esperado, especialmente entre os operadores de caixa, haja vista que além de serem encarregados de registrar todas as mercadorias compradas pelos clientes, receber os pagamentos e dar o devido troco, são responsáveis pelo empacotamento das compras. Para isso precisam trabalhar horas e horas em pé. O estresse e o cansaço são inevitáveis.

A presente propositura visa, portanto, minimizar o problema das filas e garantir um melhor atendimento aos clientes, com a disponibilização de empacotadores, bem como o funcionamento de todos os caixas em horário de pico, nos finais de semana e feriados.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

MOA

PROJETO DE LEI/2009, DE AUTORIA DO VEREADOR ITAMAR ALVES **FLS. 4/4**
DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, NOS CAIXAS DOS ESTABELECIMENTOS
COMERCIAIS DENOMINADOS DE HIPERMERCADOS, SUPERMERCADOS OU CONGÊNERES E DA
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Portanto, sem dúvida alguma, o Projeto em tela merece ser aprovado, na tentativa de mudarmos a mentalidade dos proprietários dos hipermercados e supermercados, para que eles possam oferecer um atendimento mais digno para seus clientes.

CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ, 18 DE SETEMBRO DE 2009.

ITAMAR ALVES
Vereador – PDT
Vice-Presidente