



LEI Nº 2.547, DE 12 DE MAIO DE 2000

(Autoria do Projeto: Deputado Wilson Lima)

Altera a Lei nº 2.529, de 21 de fevereiro de 2000, que Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições 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, em atender aos usuários dos seus serviços em tempo razoável.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL,

Faço saber que a Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Dê-se à ementa da Lei nº 2.529, de 21 de fevereiro de 2000, e a seus artigos a seguinte redação:

I – ementa:

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, *shows* artísticos, cinemas e teatros a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável;

II – artigos:

Art. 1º Ficam as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais, que atuam em seu território, eventos culturais, *shows* artísticos, cinemas e teatros, obrigados a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Parágrafo único. Excetuam-se do *caput* desta Lei as Unidades de Terapia Intensivas – UTIs e os Setores de Emergências dos hospitais públicos e privados.

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



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

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 instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

§ 2º Deverá ser afixado, em local visível ao público, cartaz indicativo ou informações do tempo máximo para atendimento conforme o previsto nesta Lei, bem como seu número, e o telefone do PROCON.

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 a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o Decreto Federal nº 2.181, de 1997.

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 e privados, a responsabilidade pelo atendimento é de seu respectivo dirigente, a quem, se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.

Art. 7º A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas materiais ou outro qualquer indicador.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 12 de maio de 2000



112º da República e 41º de Brasília

JOAQUIM DOMINGOS RORIZ

Este texto não substitui o publicado no *Diário Oficial do Distrito Federal*, de 15/5/2000.