



LEI Nº 1.307 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2013.

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa de ônibus com concessão ou permissão no Município de Saquarema disponibilizar um telefone para serviço de atendimento ao consumidor - SAC.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE SAQUAREMA, Estado do Rio de Janeiro. Faço saber que a Câmara aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. As empresas de ônibus com concessão ou permissão no Município de Saquarema, ficam obrigadas a manter serviços de atendimento ao consumidor – SAC, através de linha telefônica 0800, com discagem gratuita.

Parágrafo Único – Entende-se como SAC o atendimento ao cliente que vise fornecer informações e responder reclamações referentes aos serviços das empresas.

Art. 2º- O Serviço de que trata a presente Lei estará disponível à população durante 24 horas.

Art. 3º- Todas as ligações atendidas pela central de atendimento deverão ser gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

Art. 4º- Trimestralmente a empresa concessionária ou permissionária do serviço encaminhará relatório ao Poder Executivo e ao Poder Legislativo com as reclamações dos usuários.

Art. 5º- Deverão ser fixados nos terminais dos pontos de ônibus, bem como no interior de todos os veículos, anúncios informando o número do telefone do SAC.

Art. 6º- Fica estabelecido a multa de R\$ 1.000,00 (mil reais), pelo descumprimento do art. 5º desta Lei.

§ 1º. A multa será aplicada quando notificada a empresa sobre o descumprimento e a norma não for cumprida no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 2º. A multa será aplicada em dobro a cada reincidência.

§ 3º. O valor da multa será atualizado anualmente pelo índice do INPC-E.

Art. 7º- A Secretaria Municipal de Transporte e Serviço Público é responsável pela aplicação da presente Lei.

Art. 8º- Esta Lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Saquarema, 13 de dezembro de 2013.

FRANCIANE MOTTA

Prefeita