

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O presente Projeto de Lei tem por objetivo contribuir com os consumidores que realizam suas compras em hipermercados e supermercados, limitando o tempo de espera a que são obrigados a permanecer nas filas dos caixas. É fruto do relato de vários cidadãos e cidadãs que, cansados de abusos cometidos, principalmente por redes multinacionais, solicitaram a realização de estudo sobre formas de qualificar o atendimento e limitar o tempo de espera nas filas.

Nesse sentido, fomos a campo e pudemos verificar *in loco* a realidade que aflige os consumidores na maioria dos grandes hipermercados e supermercados de Porto Alegre. Nossa experiência não foi nada agradável. Tanto em um grande hipermercado situado na zona sul porto-alegrense quanto em outro, mais próximo da zona central de nossa Cidade, constatamos que o tempo de espera na fila dos caixas é bastante elevado, muitas vezes chegando próximo ou mesmo ultrapassando o período de uma hora.

Os principais problemas constatados referem-se ao número insuficiente de profissionais para o atendimento, à falta de empacotadores e à transformação do setor de caixas em verdadeiro estabelecimento bancário, onde é possível realizar o pagamento de praticamente qualquer título ou conta.

O alto tempo de espera nas filas do setor de caixas dos hipermercados e supermercados constitui-se em desrespeito aos consumidores, que deixam boa parte de suas economias nas compras efetuadas nesses estabelecimentos. A demora no atendimento, ao ocasionar irritação e estresse, constitui-se, também, em um verdadeiro problema de saúde pública, que pode afetar a qualidade de vida de centenas e milhares de pessoas.

Por outro lado, os poucos profissionais disponíveis, muitas vezes obrigados a “dobrar” o seu turno de trabalho, acabam sendo vítimas de um duplo desrespeito. Ambos os desrespeitos, sem dúvida alguma, são ocasionados pelo método de exploração da força de trabalho por parte dos estabelecimentos nos quais trabalham.

O primeiro refere-se ao constante estresse a que são submetidos. O esforço repetido por horas a fio, sem descanso, de passar mercadorias pelo caixa, realizar cobrança de valores e, em muitos casos, empacotar mercadorias (porque o estabelecimento não dispõe desse serviço ou porque o número de empacotadores é insuficiente) é, no mínimo, desumano. Inclusive podem gerar inúmeros problemas de saúde, seja físico ou psicológico, a quem exerce esta atividade desta forma.

O segundo refere-se justamente a indisponibilidade de profissionais suficientes para o atendimento no setor de caixas. O estresse e a irritação do consumidor ocasionados pelo alto tempo de espera nas filas muitas vezes acabam sendo descarregados no profissional que realiza o atendimento. Costumeiramente, esses são obrigados a responder pelos abusos cometidos pelos grandes hipermercados e supermercados, inclusive pela demora nas filas, sem que tenham culpa pela falta de profissionais e a exagerada exploração da força de trabalho dos poucos contratados para o setor. Por estarem diante do consumidor, são esses trabalhadores que recebem a ira dos consumidores e, por vezes, acabam expostos a humilhações e até agressões verbais e físicas.

Por fim, a transformação do setor de caixas dos hipermercados e supermercados em verdadeiros estabelecimentos bancários acaba contribuindo para o elevado tempo de espera nas filas. Não somos contrários a que esses estabelecimentos comerciais firmem convênios e parcerias com bancos, concessionárias públicas ou empresas, para o recebimento de títulos e contas. Porém, ao nosso ver, não é o setor de caixas o mais adequado para receber o pagamento de tais documentos.

A Proposição que ora apresentamos visa a contribuir para que o atendimento, nos estabelecimentos comerciais que menciona, seja mais respeitoso, qualificado e eficiente. Também visa a contribuir para a geração de emprego e para que os atuais trabalhadores desses estabelecimentos exerçam sua profissão de maneira digna, com menos estresse e mais qualidade de vida. Para nós, o ser humano é mais importante do que a luta desenfreada de uma empresa, na maioria das vezes multinacional, para obter mais e mais lucros.

Nesse sentido, rogamos aos nobres edis pela aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, 9 de novembro de 2009.

VEREADOR ALDACIR JOSÉ OLIBONI

PROJETO DE LEI

Estabelece tempo máximo para o atendimento de clientes em fila para pagamento no setor de caixas de hipermercados e supermercados, proíbe esse setor de receber o pagamento de títulos e contas bancárias não relacionados ao estabelecimento e dá outras providências.

Art. 1º Fica estabelecido que os clientes em fila para pagamento no setor de caixas de hipermercados e supermercados deverão ser atendidos no tempo máximo de:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais; e

II – 20 (vinte) minutos aos sábados, domingos, feriados e vésperas de feriados.

Parágrafo único. O tempo máximo estabelecido nesta Lei pressupõe o fornecimento normal de energia elétrica ao estabelecimento.

Art. 2º Para a efetivação do atendimento dentro do tempo estabelecido por esta Lei, hipermercados e supermercados deverão disponibilizar pessoal suficiente no setor de caixas.

Art. 3º Fica proibido o recebimento, junto aos caixas de que trata esta Lei, do pagamento de títulos e contas bancárias não relacionados ao estabelecimento, tais como faturas de água e energia elétrica, cartões de crédito, serviços de televisão a cabo, dentre outras.

Art. 4º O Executivo Municipal, por meio de seu órgão competente:

I – receberá as denúncias de consumidores devidamente comprovadas;

II – apurará as denúncias recebidas; e

III – fiscalizará a aplicação desta Lei.

Art. 5º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – multa de 3.000 (três mil) UFMs (Unidades Financeiras Municipais) diárias, enquanto persistir a infração, na primeira autuação;

II – multa de 5.000 (cinco mil) UFMs diárias, enquanto persistir a infração, em caso de reincidência ou no caso da situação não ser regularizada nos prazos estabelecidos pelo órgão fiscalizador; e

III – cassação do alvará, em caso de nova reincidência ou no caso de a situação reincidente não ser regularizada nos prazos estabelecidos pelo órgão fiscalizador.

Parágrafo único. Ocorrendo a aplicação da penalidade prevista no inc. III deste artigo, fica o infrator impedido de receber novo alvará pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data da aplicação.

Art. 6º Os hipermercados e supermercados terão o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PROC. N° 5364/09
PLL N° 239/09

/UM