



LEI Nº 2.529, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2000

(Autor do Projeto Deputado Distrital Wilson Lima)

~~Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições públicas 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, e as empresas de transporte aéreo nos aeroportos, em atender os usuários dos seus serviços em tempo razoável~~

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatorios, 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 [\(Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).

O Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal promulga, nos termos do § 6º do art. 74 da Lei Orgânica do Distrito Federal, a seguinte Lei, oriunda de Projeto vetado pelo Governador do Distrito Federal e mantido pela Câmara Legislativa do Distrito Federal:

~~Art. 1º Ficam as empresas, repartições e hospitais públicos ou conveniados do Distrito Federal, bem como cartórios, agências bancárias e concessionárias de serviço público do Distrito Federal, as empresas de transporte aéreo nos aeroportos, que atuam em seu território, obrigadas a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.~~

Art. 1º Ficam as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatorios, 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. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).

~~Parágrafo único. Excetuam-se do disposto no caput desta Lei as Unidades de Terapia Intensiva - UTI, os Setores de Emergência dos hospitais públicos e privados e as casas lotéricas.~~

Parágrafo único. Excetuam-se do "caput" desta Lei, as Unidades de Terapia Intensiva - UTIs e os Setores de Emergências dos Hospitais públicos e privados. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).

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

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).

~~Art. 3º Tratando-se de agendas bancárias, o tempo razoável de atendimento será de:~~

Art. 3º Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de: [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).

~~I - até vinte minutos em dias normais;~~

I - até vinte minutos em dias normais; ([Inciso Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~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.~~

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. ([Inciso Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~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.~~

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. ([Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~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.~~

Art. 4º As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei, não mencionadas no artigo 3º, ficam obrigadas a prestar o atendimento no prazo máximo de trinta minutos. ([Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~§ 1º Para controle do prazo de atendimento desta Lei deverá ser utilizada senha ou qualquer outro documento que possibilite a identificação do dia e da hora da chegada do usuário ao estabelecimento.~~

§ 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. ([Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~§ 2º Para atendimento do disposto no caput o estabelecimento deverá manter, em local visível ao público, cartazes indicativos do tempo máximo para atendimento.~~

§ 2º Deverá ser fixado, 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. ([Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~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 o Código de Defesa do Consumidor.~~

Art. 5º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator as penalidades que serão estipuladas pelo 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. ([Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~Parágrafo único. Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.~~

Parágrafo único. Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia. ([Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~Art. 6º No caso de cartórios, repartições e hospitais públicos, a responsabilidade pelo atendimento é do seu dirigente máximo, ao qual se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.~~

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. ([Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~Art. 7º As penalidades a que se refere esta Lei somente serão aplicadas após a comprovação da culpabilidade e identificação do responsável, que será aferida através de sindicância, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.~~

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. ([Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000](#)).

~~Parágrafo único. Se ficar comprovado na sindicância que o dirigente máximo do órgão não contribuiu, de qualquer modo, para o atraso no atendimento, a penalidade, observados a ampla defesa e o contraditório, será imposta à pessoa que, no mesmo procedimento, tiver sido identificada como sendo a responsável pela infração. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 8º A Subsecretaria de Defesa do Consumidor — PROCON-DF é o órgão encarregado de receber e processar denúncias, realizar sindicâncias e aplicar as penalidades a que se refere esta Lei.~~

~~Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 9º A denúncia de infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas e/ou do rol de testemunhas.~~

~~Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário. [\(Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 10. Uma vez recebida a denúncia, o PROCON-DF notificará o denunciado para que se manifeste no prazo de oito dias contados da data de seu recebimento, indicando as provas que pretende produzir, sendo que o seu silêncio importará em confissão. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~§ 1º São permitidos todos os meios legais de prova, especialmente senhas, fitas de vídeo e declarações de testemunhas, contendo nomes completos, endereços e número do cartão de identificação do contribuinte no Ministério da Fazenda. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~§ 2º Faculta-se às partes arrolar até três testemunhas, as quais poderão ser inquiridas pelos respectivos advogados. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 11 — A Comissão de Sindicância, integrada por três membros designados pelo Subsecretário de Defesa do Consumidor, deve concluir o seu trabalho no prazo máximo de sessenta dias, prorrogável por mais trinta dias, por motivo justo. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 12 — Encerrada a fase introdutória será a sindicância encaminhada com relatório circunstanciado ao Subsecretário de Defesa do Consumidor, o qual poderá concordar, ou não, em decisão fundamentada, com as conclusões da Comissão, aplicando, se for o caso, a penalidade correspondente. [\(Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 13. Da decisão do Subsecretário de Defesa do Consumidor caberá pedido de reconsideração, no prazo de cinco dias. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~§ 1º Indeferido o pedido de reconsideração, a parte poderá interpor recurso, no prazo de oito dias, ao Secretário de Governo do Distrito Federal. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~§ 2º O pedido de reconsideração e o recurso têm efeito suspensivo. [\(Parágrafo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 14. Esta Lei entrará em vigor no prazo de sessenta dias da data de sua publicação. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

~~Art. 15. Revogam-se as disposições em contrário. [\(Artigo Alterado\(a\) pelo\(a\) Lei 2547 de 12/05/2000\)](#).~~

Brasília, 21 de fevereiro 2000

Deputado EDIMAR PIRINEUS
Presidente

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 49 de 13/03/2000

[Este texto não substitui o publicado no DODF nº 49, seção 1, 2 e 3 de 13/03/2000 p. 1, col. 2](#)

[Este texto não substitui o publicado no DCL nº 40 de 01/03/2000 p. 1, col. 2](#)