

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

**LEI Nº 10.189, DE 14-05-2014
(D.O. Fortaleza DE 21-05-2014)**

Regulamenta o atendimento preferencial a pessoas idosas em estabelecimentos públicos ou privados, na forma que indica.

Faço saber Que a Câmara Municipal de Fortaleza Aprovou e eu Sanciono a Seguinte Lei:

Art. 1º O atendimento preferencial a idosos previsto na Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) far-se-á não somente pela disponibilização de guichês ou unidades de atendimento exclusivos, quando assim dispostos pelo estabelecimento, mas pela garantia de preferência no atendimento em qualquer dos guichês ou unidades disponíveis para o atendimento ao público em geral.

Parágrafo único. O atendimento preferencial a que se refere o caput fica garantido às pessoas com deficiência, às gestantes e às pessoas com criança de colo.

Art. 2º Ficam os estabelecimentos obrigados a disponibilizar aos clientes um formulário de reclamação para o registro de ocorrências de descumprimento do previsto nesta Lei.

§ 1º As reclamações feitas deverão ser lavradas em 3 (três) vias, sendo 1 (uma) via encaminhada ao Órgão Municipal de Defesa do Consumidor, a quem cabe apurar a existência de infração; outra destinada ao reclamante, que a receberá no ato da reclamação, ficando a última de posse do estabelecimento.

§ 2º Independentemente desse procedimento, é facultado ao consumidor encaminhar por conta própria a queixa ao órgão competente.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

§ 3º O não atendimento do previsto neste artigo não desobriga o estabelecimento de responder pela infração prevista no art. 1º desta Lei.

§ 4º Compete ao estabelecimento, sem ônus para o reclamante, encaminhar a via destinada ao órgão de defesa do consumidor no prazo de até 72 (setenta e duas) horas do ato da reclamação, bem como a fixar cartazes no interior das agências informando da existência do registro de reclamação.

§ 5º O poder público municipal, mediante o seu órgão competente, fica autorizado a definir modelo padrão do formulário de reclamação e dos cartazes informativos da existência do mesmo, a serem observados pelos estabelecimentos.

§ 6º O descumprimento do previsto neste artigo acarretará ao infrator multa de 150 (cento e cinquenta) o valor da Unidade Fiscal de Referência do Ceará (UFIRCE) ou índice equivalente que venha a substituí-la.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei acarretará ao infrator o pagamento de multa no valor de 300 (trezentos) o valor da Unidade Fiscal de Referência do Ceará (UFIRCE) ou índice equivalente que venha a substituí-la, dobrada em caso de reincidência até o limite de 10 (dez) vezes esse valor.

Parágrafo único. Os valores arrecadados através da aplicação das penalidades previstas nesta Lei serão revertidos para o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos.

Art. 4º Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar o estatuído nesta Lei.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, em 14 de maio de 2014.



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra
PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA.**