

LEI Nº 11.357, DE 06 DE MAIO DE 2021.

Autor: Deputado Romoaldo Júnior

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de Mato Grosso, considerando os seguintes prazos:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 25 (vinte e cinco) minutos, em véspera de feriados e datas comemorativas.

Art. 2º O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 (duzentos e cinquenta) Unidades Padrão Fiscal do Estado de Mato Grosso - UPFs/MT, que poderá ser dobrada em caso de reincidência.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 06 de maio de 2021, 200º da Independência e 133º da República.

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 8805040e

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)