



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

**LEI Nº 3.712, de 28 de julho de 2020.**

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimentos realizados nas lojas das operadoras de telefonia no âmbito do Estado do Tocantins.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DO TOCANTINS,**

Faço saber que a **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS** decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** As operadoras de telefonia fixa e móvel, que tenham lojas no âmbito do Estado do Tocantins, ficam proibidas de exceder os seguintes prazos para atendimento aos consumidores:

I – 15 (quinze) minutos, em dias úteis;

II – 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

**Art. 2º** As lojas ficam obrigadas a fornecer senha aos consumidores, com ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera de atendimento.

**Art. 3º** As operadoras de telefonia deverão afixar esta norma em local de fácil visualização em suas lojas.

**Art. 4º** O descumprimento da determinação dessa Lei acarretará ao infrator as penalidades elencadas no Art. 56 do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

**Art. 5º** A presente norma entra em vigor no prazo de 30 dias, a pós sua publicação.

Palácio Araguaia, em Palmas, aos 28 dias do mês de julho de 2020; 199º da Independência, 132º da República e 32º do Estado.

**MAURO CARLESSE**  
Governador do Estado

**Rolf Costa Vidal**  
Secretário-Chefe da Casa Civil