

**LEI Nº 3.712 DE 28 DE JULHO DE 2020.**

Publicado no Diário Oficial nº 5.652

**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