

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA DO LEGISLATIVO Nº 03,
DE 21 DE MAIO DE 2018

“Dispõe sobre o tempo de espera nas filas bancárias, acessibilidade e adequação das instituições.”

Faço saber que a Câmara Municipal de Limeira do Oeste, Estado de Minas Gerais, faz saber que o Vereador **Ailto de Moraes Cavalcante**, com amparo no art. 56, da Lei Orgânica Municipal – LOM propôs e a Câmara Municipal, por seus representantes, aprovou e eu Prefeito, com amparo no inciso VII do art. 77 da lei Orgânica Municipal – LOM, sanciono a presente Lei.

Art. 1º As agências bancárias instaladas do Município de Limeira do Oeste deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I – Quinze (15) minutos em dias de expediente normal;

II– Trinta (30) minutos às vésperas e depois de feriados e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 3º O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

I – consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias;

II – fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

III – tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

IV – efetivo atendimento: é considerado como o momento em que o funcionário do caixa estiver disponível para o atendimento do consumidor;

§ 5º Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I, e II do §1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias, nas quais constarão eletronicamente o nome do banco, o número do atendimento, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento com os requisitos dispostos no caput.

§ 2º O consumidor poderá fazer prova do tempo de espera utilizando a senha fornecida e o registro da operação realizada, bem como, poderá solicitar ao funcionário do caixa que autentique ou anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência bancária.

Art. 3º As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível, de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

§ 1º As agências bancárias afixarão, ao lado das máquinas emissoras de senhas, placa de no mínimo de 60 cm x 80 cm, com aviso contendo os seguintes dizeres: *‘O Tempo máximo para atendimento: 15 minutos em dias de expediente normal; 30 minutos em vésperas e depois de feriados e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas. Para informações, reclamações e denúncias, ligue no PROCON’*

Art. 4º As agências bancárias deverão manter, em suas dependências, bebedouros, sanitários, cadeiras de rodas, cadeiras de espera nas filas e divisórias que separe a fila de espera para atendimento nos caixas, para uso, conforto e segurança dos consumidores.

§ 1º Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção.

§ 2º Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

§ 3º A cadeira de rodas deve ficar à disposição para utilização pelas pessoas que porventura necessitarem.

§4º As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível as cadeiras de rodas;

§5º As cadeiras de espera nas filas devem ser em quantidade necessária para que todos os clientes possam aguardar sentados o atendimento bancário nos caixas.

§6º As divisórias devem ser confeccionadas de forma que impossibilite a visão do público em geral que aguardam atendimentos.

Art. 5º As instituições bancárias que possuam ou venham a possuir agências no Município, com mais de 1 (um) andar deverão atender aos idosos, pessoas portadoras de deficiência física, necessidades especiais, mobilidade reduzidas e gestantes, no andar térreo, disponibilizando a essas pessoas os mesmos benefícios elencados no art. 4º e parágrafos.

Art. 6º As instituições bancárias deverão instalar do lado externo de suas dependências, câmaras de segurança, filmando toda movimentação de entrada e saída na instituição, devendo ser armazenadas por no mínimo 90 (noventa) dias, as imagens gravadas.

Parágrafo único: Entende-se por parte externa de suas dependências, corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimentos em caixas eletrônicos.

Art. 7º Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 8º As agências bancárias garantirão atendimento preferencial, imediato e individualizado aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiência ou necessidades especiais, bem como, às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 9º O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

- I – multa;
- II – suspensão temporária de atividade;
- III – suspensão do alvará de funcionamento;
- IV – cassação do alvará de funcionamento;

Art. 10º Compete ao PROCON a fiscalização *in loco* das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º O PROCON, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97.

§ 2º A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena base mínima o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§ 3º As multas de que trata esta lei serão recolhidas e revertidas em benefício das entidades filantrópicas do Município.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10º Revogam-se as disposições em contrário

Limeira do Oeste – MG, 21 de maio de 2018.

Ailto de Moraes Cavalcante
Vereador Autor

JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores, são muitas as reclamações dos usuários dos serviços bancários em relação ao atendimento nas agências, especialmente em relação ao tempo de espera nas filas dos caixas, por vezes agravada a excessiva demora pelo fato de a pessoa se ver obrigada a permanecer em pé, enquanto aguarda o atendimento, por não haver assentos disponíveis em quantidade suficiente.

A Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou o entendimento de que, em face do interesse local, o Município tem competência para legislar sobre o atendimento ao cliente, tempo máximo de espera na fila e outras medidas de conforto aos usuários das agências de instituições financeiras localizadas em seu território, tais como disponibilidade de assentos, bebedouros, cadeiras de rodas e banheiros.

Essas medidas não se confundem com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias, sendo, portanto, competente o legislador municipal para legislar sobre o tema (STF, RE 432789 de 14 de junho de 2005, Relator Ministro Eros Grau e RE 251542 de 1º de junho de 2005, Relator Min. Celso de Mello).

O presente projeto de lei, a um só tempo, tem o condão de adequar à satisfação das múltiplas necessidades dos usuários das agências bancárias localizadas no município, observando com rigor o enfoque sob o qual a Suprema Corte reconhece a competência legislativa municipal.

Limeira do Oeste – MG, 21 de maio de 2018.

Ailto de Moraes Cavalcante
Vereador Autor