

PL- PROJETO DE LEI Nº 003 /2022

AUTORA: VEREADORA ALINE DAIANE ROSA DE SOUZA

Dispõe sobre estabelecer limite de tempo para atendimento aos usuários nas filas de espera nas agências bancárias e lotéricas e dá outras providências.

Art. 1º- Ficam as agências bancárias e lotéricas, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art.2º- Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo razoável para o atendimento:

- I – Até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- II – Até 30 (trinta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados;
- III – Até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

§ 1º - Os bancos ou suas entidades representativas, informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º - O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

§ 3º O comprovante da senha deverá ter o horário do início do atendimento e em hipótese alguma poderá ser retida pela agência, servindo como prova para aplicação de sanções em caso de desrespeito à lei.

Art.3º- As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art.4º- O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

Câmara Municipal de Codajás

Data 07/03/22 Hora: 09:38

- I – Multa de prestação pecuniária correspondente a 02 (dois) salário mínimo vigente, na primeira infração;
II – Multa de prestação pecuniária correspondente a 05 (cinco) salário mínimo vigente na segunda infração, dobrando-se nos demais casos de reincidência;
III – Suspensão do alvará de funcionamento na 5ª (quinta) infração.

§1º As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária ou posto de atendimento, no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

§2º Os valores arrecadados a título de multa por descumprimento desta lei deverão ser depositado em uma conta exclusiva para essa finalidade que deverá ser criada pelo Poder Executivo e será destinado ao PROCON do município de Codajás.

§3º Será obrigatória a publicação mensal das multas arrecadas no portal da transparência bem como no balanço anual sobre a receita e despesa dos valores obtidos por meio desta lei.

Art.5º- O comprovante da senha deverá ter o horário do início do atendimento e em hipótese alguma poderá ser retida pelo banco ou lotérica, servindo como prova para aplicação de sanções em caso de desrespeito à lei.

Art.6º- Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento.

Art.7º O estabelecimento bancário que ainda não faz uso do sistema disposto no caput deste artigo fica obrigado a fazê-lo no prazo de 90(noventa) dias após a promulgação desta lei.

Art.8º- Ficam as agências lotéricas, ainda, obrigadas a instalar a quantidade mínima de 10 cadeiras adequadas à disposição dos usuários prioritários em atendimento.

Art.9º O disposto nesta lei não desobriga as agências de prestar o atendimento preferencial devido a idosos, gestantes, portadores de deficiência e mães com crianças de colo.

Art.10º Os estabelecimentos bancários deverão exibir em local visível esta lei aos usuários.

Art.11º- As denúncias de descumprimento e fiscalizações serão feitas diretamente ao Procon municipal criado pela lei 346/2015 ou a Comissão do Direito do Consumidor da Câmara Municipal.

Art.12º- O termo de denúncia conterá, sob pena de invalidade, nome completo do denunciante, número da carteira de identidade, endereço residencial, telefone de contato (se houver) e a assinatura do cliente/denunciante, bem como nome e endereço da agência bancária ou posto de atendimento objeto da denúncia.

Art.13º- Os recursos advindos das multas serão destinados as entidades assistenciais do nosso município.

Art.14º- Esta lei entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como objetivo instituir medidas no sentido de minimizar o sofrimento causado por longas filas e demasiada espera, a que todos os cidadãos brasileiros estão infelizmente acostumados, no seu dia a dia, no relacionamento com todas as instituições públicas e privadas. É recorrente entre os cidadãos codajaenses a reclamação referente a demora no atendimento, gerando transtorno. O objetivo é otimizar o tempo, melhorando assim o atendimento oferecido aos clientes.

Vale ressaltar que a Lei municipal pode, constitucionalmente, tratar das agências bancárias no que tange ao conforto e à segurança dos clientes, ou seja, no que se refere a interesse local de proteção ao consumidor, não interferindo na atividade-fim da instituição bancária. Nesse sentido, confirmam-se os acórdãos abaixo:

"Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades fim das instituições bancárias. Matéria de

interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município." ([RE 432.789](#), rel. min. Eros Grau, julgamento em 14-6-2005, Primeira Turma *DJ* de 7-10-2005.)

No mesmo sentido: [RE 285.492-AgR](#), rel. **min. Joaquim Barbosa**, julgamento em 26-6-2012, Segunda Turma, *DJE* de 28-8-2012; [RE 610.221-RG](#), rel. min. Ellen Gracie, julgamento em 29-4-2010, Plenário, *DJE* de 20-8-2010, com repercussão geral.

"O Município pode editar legislação própria, com fundamento na autonomia constitucional que lhe é inerente (CF, art. 30, I), com o objetivo de determinar, às instituições financeiras, que instalem, em suas agências, em favor dos usuários dos serviços bancários (clientes ou não), equipamentos destinados a proporcionar-lhes segurança (tais como portas eletrônicas e câmaras filmadoras) ou a propiciar-lhes conforto, mediante oferecimento de instalações sanitárias, ou fornecimento de cadeiras de espera, ou, ainda, colocação de bebedouros. Precedentes." ([AI 347.717-AgR](#), rel. min. Celso de Mello, julgamento em 31-5-2005, Segunda Turma, *DJ* de 5-8-2005.) No mesmo sentido: [RE 266.536-AgR](#), rel. min. Dias Toffoli, julgamento em 17-4-2012, Primeira Turma, *DJE* de 11-5-2012.

Peço a esta Casa de Leis que analise e aprove esta proposição, protegendo o interesse público codajaense.

Codajás – AM, 07 de Março 2022.



ALINE DAIANE ROSA DE SOUZA
Vereadora- PSI.