PROJETO DE LEI Nº 1.652 / 2016

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS DO MUNICÍPIO.

A Câmara Municipal de Rio Pomba, Estado de Minas Gerais, por seus Vereadores, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam os estabelecimentos bancários que operam no município de Rio Pomba obrigados a atender a cada cliente em tempo máximo, contado a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento até o início do respectivo atendimento, estabelecido de acordo com os seguintes critérios:

I – 15 (quinze) minutos durante os dias de semana considerados normais;

II – 30 (trinta) minutos durante o dia de semana considerado véspera e pós-feriado e os compreendidos entre os cinco últimos dias úteis de cada mês ao 5º dia útil do mês subsequente.

§ 1º Os serviços de que tratam o *caput* deste artigo são aqueles que dependem da interferência e/ou apoio técnico de funcionário do estabelecimento bancário para a sua execução, excluídos os utilizados de forma autônoma pelo cliente ou público em geral, em dependências exclusivamente eletrônicas.

§ 2º O tempo máximo de espera para atendimento será considerado nas condições normais de funcionamento de serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como a energia elétrica, a comunicação e a transmissão de dados.

§ 3º As disposições deste artigo aplicam-se aos correspondentes bancários e agências lotéricas, exclusivamente no que se refere aos serviços equivalentes aos prestados pelas instituições financeiras.

Art. 2º As reclamações de consumo podem ser instauradas no Procon/Rio Pomba a pedido do consumidor, mediante contato pessoal, por carta ou outro meio considerado cabível, nos casos em que não for necessária a análise documental de maior complexidade, instaurado de ofício, contendo todos os requisitos legais e formais necessários à sua tramitação, ou, ainda, mediante lavratura de auto de infração.

Art. 3º Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da vigência desta lei, os procedimentos para cumprimento do disposto no art. 1º.

Art. 4º As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta lei serão formuladas junto à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor –

Procon Rio Pomba, sem prejuízo aos demais órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único – O processo administrativo decorrente de reclamação ou auto de infração deverá observar as regras dispostas no Decreto Federal nº 2.181/1997, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, ficando admitidas como meio de prova a oitiva de testemunhas e as senhas entregues pela agência bancária, onde conste registrado o horário de recebimento da mesma e o horário de atendimento, bem como qualquer outra forma idônea que comprove o tempo de espera para atendimento.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às penalidades da Lei nº 8.078/1990 e Decreto nº 2.181/1997, com a observância, quanto às penas pecuniárias, do seguinte:

I – multa de 700 (setecentas) UFEMG's na primeira ocorrência (Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais);

II - multa de 800 (oitocentas) UFEMG's na primeira reincidência;

III – multa de 900 (novecentas) UFEMG's na segunda reincidência;

IV – multa de 1.000 (mil) UFEMG's na terceira e até a quinta reincidência;

V – nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com o Decreto Municipal nº 1.542/2012, que autoriza o Procon Municipal de Rio Pomba a adotar os critérios constantes do Capítulo XI da Resolução nº 11/2011, da Procuradoria Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

§ 1º Para fins de análise da reincidência da prática de abusos ou infrações, o Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) deverá manter o cadastro dos processos administrativos correspondentes pelo prazo de 05 (cinco) anos.

§ 2º Não sendo recolhido o valor da multa no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da intimação da decisão definitiva que determinou sua aplicação, o débito será inscrito em dívida ativa e posteriormente exigido através de procedimento judicial próprio.

Art. 6º Consumidores com idade superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, e pessoas acompanhadas por crianças de colo, receberão atendimento em fila, cujo prazo de espera não será superior a 15 (quinze) minutos em qualquer dia, salvo se a serviço de empresas, situação em que serão acompanhados ao atendimento geral.

Art. 7º É vedado ao estabelecimento bancário cobrar tarifas sobre o serviço de emissão de bilhete da senha de atendimento.

Art. 8º O estabelecimento bancário é obrigado a instalar um bebedouro e sanitários acessíveis a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, livres de barreiras e de

obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade, sendo uma cabine para cada sexo, em cada pavimento da edificação, contendo os dois, no mínimo, uma bacia sanitária, um lavatório, bem como barras de apoio e acessórios garantidores da higienização do usuário.

Parágrafo único – Na promoção da acessibilidade a sanitários e bebedouros, serão observadas as regras previstas nesta lei, complementadas pela correspondente norma técnica vigente de acessibilidade expedida pela ABNT.

Art. 9º O estabelecimento bancário atenderá ao disposto no art. 8º no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da vigência desta lei.

Art. 10 As instituições referidas no art. 1º e no seu § 3º manterão à disposição dos clientes e dos usuários, em suas dependências a nas de seus correspondentes, em local acessível e formato visível, cópia desta lei, devendo ainda afixar placa visível com os seguintes dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar da Lei Municipal nº ____/2016 disponível para consulta, que versa sobre o tempo máximo de espera para atendimento, entre outras disposições”.

Art. 11 Revoga-se a Lei nº 1.504, de 22 de dezembro de 2014.

Art. 12 Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Rio Pomba, Estado de Minas Gerais, Plenário Presidente Tancredo de Almeida Neves, 16 de maio de 2016;
249º da Fundação e 184º da Emancipação.

VEREADOR TÚLIO MOTA SALGADO

- Projeto de Lei nº 1.652/2016

J u s t i f i c a t i v a :

Em 2014 tive a satisfação de ser o autor do projeto de lei aprovado pelos colegas Vereadores e sancionado pelo sr. Prefeito, dispondo sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários.

Entretanto, na vigência da lei, observei que alguns de seus dispositivos precisavam ser rediscutidos. Foi assim que convidei os gerentes de agências bancárias, a Assessora Jurídica da Câmara e a sra. Lívia Santos Carvalho, Coordenadora Executiva do Procon Rio Pomba, para debatermos o assunto no dia 29 de março.

Após essa proveitosa reunião, a sra. Lívia Santos Carvalho gentilmente enviou-me sugestões de alteração da Lei nº 1.504, em suas próprias palavras, na "busca de um ponto de equilíbrio entre os mais fracos e os mais fortes na cadeia consumerista, conduta normativa a ser seguida por todos os executores da defesa do consumidor".

Como se trata de mudanças significativas, em vez de apresentar emendas à Lei nº 1.504 estou apresentando um novo projeto de lei que a substituirá.

Assim é que apresento este projeto para ser analisado por esta Casa e posteriormente pelo Executivo, se aprovado.

Rio Pomba, Estado de Minas Gerais, Plenário Presidente Tancredo de Almeida Neves, 16 de maio de 2016;
249º da Fundação e 184º da Emancipação.

VEREADOR TÚLIO MOTA SALGADO