



CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ-MG

GABINETE DA VEREADORA – KARLA F. VIEIRA ARAUJO – PSL

Fone (37) 99133-3306 – e-mail: krlaraujo80@yahoo.com.br

PROJETO DE LEI Nº 04/2024, 31 DE JANEIRO DE 2024.

[Assinatura]
Aprovado

José Marinho Zica
Presidente

Dispõe sobre o tempo máximo de espera em fila de agências bancárias no Município de Dolores do Indaiá e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Dolores do Indaiá, Estado do Minas Gerais, por seus representantes legais aprova e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município de Dolores do Indaiá obrigadas a manter, no setor de caixa presencial e para atendimentos gerenciais, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido 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 – até 20 (vinte) minutos no setor de caixa presencial e 30 (trinta) minutos para atendimentos gerenciais, em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos no setor de caixa presencial e 40 (quarenta) minutos para atendimentos gerenciais:

- a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
- b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos;
- c) em data de pagamento do PIS/PASEP;
- d) em data de vencimento de tributos;
- e) em data de início e final de cada mês.

§2º Os bancos ou entidades representativas informarão ao Poder Executivo Municipal as datas mencionadas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” do inciso II do §1º deste artigo.

§3º O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

[Assinatura]

CNPJ: 04.228.760/0001-01

Rua Distrito Federal, 444 – B. Osvaldo de Araújo – CEP: 35.610-000

<https://www.doresdoindaiia.mg.leg.br>

Fone: (37) 3551-2371

E-mails: poderlegislativodi@gmail.com / camaramunicipaldores@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ-MG

GABINETE DA VEREADORA – KARLA F. VIEIRA ARAUJO – PSL

Fone (37) 99133-3306 – e-mail: krlaraujo80@yahoo.com.br

§4º O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§5º Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

§6º Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 2º - Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

I - o número desta Lei Municipal e Estadual;

II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;

III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

Art. 3º - O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 4º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 5º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação do Decreto regulamentador desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, respeitadas as disposições da Lei Estadual nº 14.235, de 26 de abril de 2002, naquilo que for compatível, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal, 31 de janeiro de 2024.


Karla Francisca Vieira Araújo
Vereadora

CNPJ: 04.228.760/0001-01

Rua Distrito Federal, 444 – B. Osvaldo de Araújo – CEP: 35.610-000

<https://www.doresdoindaia.mg.leg.br>

Fone: (37) 3551-2371

E-mails: poderlegislativodi@gmail.com / camaramunicipaldores@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ-MG

GABINETE DA VEREADORA – KARLA F. VIEIRA ARAUJO – PSL

Fone (37) 99133-3306 – e-mail: krlaraujo80@yahoo.com.br

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo reproduzir a previsão constante da Lei Estadual nº 14.235, de 26 de abril de 2002, no que tange ao tempo de espera nas filas de agências bancárias, a qual entende - como tempo razoável - o prazo máximo de 15 (quinze) minutos.

Pretende-se – por meio do presente Projeto de Lei estabelecer o tempo de 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal e de 30 (trinta) minutos: a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados; b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos; c) em data de vencimento de tributos; d) em data de início e final de cada mês.

Isso porque - nos últimos anos - têm sido constantes as reclamações dos clientes/usuários das agências bancárias do Município de Dores do Indaia em relação ao tempo de espera nas filas e às más condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras, a quem não são aplicadas multas, nada obstante o reiterado descumprimento da Lei Estadual.

Por sua vez, o Banco Central do Brasil explicitamente reconhece não ter legitimidade para dirimir este problema, remetendo aos Municípios e Estados a regulamentação do tempo de espera nas filas. Veja-se o que diz o Banco Central em seu sítio eletrônico: http://www.bcb.gov.br/Pre/bc_atende/port/pergCidadao.asp. Acesso em 25/05/2017.

O Banco Central não regulamenta o tempo de espera em filas. Existem leis estaduais e municipais que tratam do assunto. Cabe aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, Prodecon, Decon) a orientação sobre o tema.

Desta feita, é legítimo que Lei municipal regule o tempo de espera e crie procedimento para organizar as filas, sendo perfeitamente cabível que se estabeleça multa para caso de descumprimento para torná-la efetiva, conforme previsão constante da Lei Estadual supramencionada. Merece esclarecimento o fato de que o prazo máximo para o atendimento de usuários em fila de espera nos estabelecimentos bancários é uma questão inserida no contexto da prestação de serviços na qual as instituições financeiras configuram-se como fornecedoras.

Ademais, oportuno ressaltar que os incisos I e II do art. 30 da Constituição Federal estabelecem que cabe aos Municípios legislar sobre assunto de interesse local e também

CNPJ: 04.228.760/0001-01

Rua Distrito Federal, 444 – B. Osvaldo de Araújo – CEP: 35.610-000

<https://www.doresdoindaia.mg.leg.br>

Fone: (37) 3551-2371

E-mails: poderlegislativodi@gmail.com / camaramunicipaldores@gmail.com



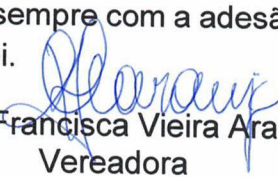
CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ-MG

GABINETE DA VEREADORA – KARLA F. VIEIRA ARAUJO – PSL

Fone (37) 99133-3306 – e-mail: krlaraujo80@yahoo.com.br

suplementar a legislação federal e estadual no que couber, inclusive em relação ao Direito do Consumidor, desde que não a contrarie - o que não é o caso - já que a intenção do presente Projeto é tornar a legislação consumerista mais rígida em prol da parte hipossuficiente dessa relação jurídica.

Por todo o exposto, conto como sempre com a adesão dos nobres Edis no sentido de aprovarem o presente Projeto de Lei.


Karla Francisca Vieira Araújo
Vereadora

RECEBI A 1ª VIA	
Em	31 / 01 / 2024
Às	9:40 horas,
Protocolo nº	25/2024
Leonardo Alves	
Leonardo Alves Silva - Aux. Adm.	

CNPJ: 04.228.760/0001-01

Rua Distrito Federal, 444 – B. Osvaldo de Araújo – CEP: 35.610-000

<https://www.doresdoindaia.mg.leg.br>

Fone: (37) 3551-2371

E-mails: poderlegislativodi@gmail.com / camaramunicipaldores@gmail.com