



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



PROTOCOLO		PLENÁRIO DE DELIBERAÇÕES
		PROJETO DE LEI DO LEGISLATIVO Nº 013/2023
AUTOR: Ver. Léo Boy		

A Câmara aprova:

PROJETO DE LEI LEGISLATIVO

Dispõe sobre o atendimento adequado e em tempo hábil aos consumidores, pelos estabelecimentos Bancários do município de Juara-MT, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Juara: Faço saber que a Câmara Municipal de Juara aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os estabelecimentos bancários, no âmbito do Município de Juara - Estado do Mato Grosso, devem colocar à disposição dos consumidores, pessoal suficiente, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§ 1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento, no setor de caixas:

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais; e

II - até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 2º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável, para os demais atendimentos efetuados pelos estabelecimentos bancários, que não contemplados pelo § 1º, deste artigo:

I - até 35 (trinta e cinco) minutos em dias normais; e

II - até 40 (quarenta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados;

§ 3º Os estabelecimentos bancários ou sua entidade representativa informarão antecipadamente ao PROCON, as datas mencionadas no inciso II, do § 1º, deste artigo.

Art. 2º Os estabelecimentos bancários deverão assegurar aos consumidores, os meios necessários para aferição e comprovação do tempo de espera para atendimento.



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



§ 1º O consumidor deverá receber "senha de atendimento" ao adentrar no estabelecimento bancário, devendo a mesma ser impressa mecanicamente e, no mínimo, com as seguintes informações:

- I - horário local de recebimento da senha;
- II - número sequencial de controle da senha; e
- III - nome do banco e identificação da agência.

§ 2º Ao ser atendido, o estabelecimento bancário deve assegurar ao consumidor a impressão mecânica com o horário local do início do atendimento, na senha mencionada do parágrafo anterior.

§ 3º Os estabelecimentos bancários devem afixar, em local visível, relógio de parede com o horário ajustado com a máquina emissora de senhas e com o sistema de autenticação mecânica da mesma.

Art. 3º Os estabelecimentos bancários deverão afixar em local visível ao público consumidor os principais tópicos desta Lei, informando no mínimo:

- I - o número da Lei;
- II - o tempo máximo de permanência nas filas;
- III - a obrigatoriedade da entrega da senha e da impressão mecânica do horário de início do atendimento; e
- IV - o nome do órgão fiscalizador, bem como o seu endereço e número de telefone.

Parágrafo único. O disposto neste artigo e nos anteriores aplicam-se integralmente aos bancos oficiais ou privados, caixas econômicas, sociedades de crédito, associações de poupança, suas agências, postos de atendimento, subagências e seções, assim como as cooperativas singulares de crédito, casas lotéricas e agências de correios.

Art. 4º Ficam todos os estabelecimentos bancários do Município obrigados a instalarem, no ambiente interno de suas agências, assentos, a fim de que o público usuário possa aguardar confortavelmente o atendimento.

§ 1º As agências bancárias devem instalar assentos de forma que sejam suficientes aos seus usuários, de acordo com o espaço físico existente em cada agência.

§ 2º Também deverão providenciar assentos exclusivos a gestantes, idosos e pessoas com deficiência, conforme legislação pertinente em vigor.

§ 3º Os assentos deverão ser instalados de forma que o chamamento das senhas, estejam visíveis ao usuário.



Art. 5º Ficam todos os estabelecimentos bancários no município obrigados a instalar divisórias, biombos ou similar entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionado privacidade às operações financeiras.

§ 1º As divisórias, biombos ou similares devem ter altura mínima de 1,80 (um metro e oitenta centímetros) e, ser confeccionadas em material opaco que impeça a visibilidade.

§ 2º A instalação deve ser feita de forma que individualize o atendimento, impossibilitando que outras pessoas vejam qual operação o usuário está realizando.

§ 3º Não estão sujeitos à exigência prevista no *caput* deste artigo, os caixas eletrônicos e os serviços em que houver autoatendimento por parte dos clientes.

Art. 6º Ficam os estabelecimentos bancários obrigados a instalar, na parte externa das agências, nos locais de passagem obrigatória, entrada e saída de clientes, e nos estabelecimentos, câmeras de vigilância e monitoramento, proporcionando assim maior segurança aos usuários.

§ 1º Devem ser instaladas no mínimo 03 (três) câmeras de vigilância e monitoramento por estabelecimento bancário.

§ 2º Os equipamentos devem monitorar e gravar imagens durante todo o período de funcionamento das agências, devendo permanecer arquivadas nos estabelecimentos bancários pelo prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, ficando à disposição das autoridades sempre que necessário.

§ 3º Os equipamentos deverão gravar imagens cuja qualidade e resolução permitam, sempre que necessário, a perfeita identificação das pessoas.

Art. 7º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município, obrigados a disponibilizar ao público consumidor, ao menos um banheiro masculino e um feminino, ambos adaptados aos portadores de necessidades especiais, e ao menos um bebedouro com copos descartáveis.

Art. 8º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município, obrigados a disponibilizar guarda-volumes, que possibilitem o controle individual do consumidor. O guarda-volumes deve:

I - estar posicionado junto ao local de acesso anterior às portas com detectores de metais;

II - ter chaves ou fechaduras eletrônicas individuais que possam ficar com o consumidor enquanto este permanecer dentro do estabelecimento; e

III - corresponder ao número compatível com o fluxo de pessoas previsto para o estabelecimento em questão.



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



Art. 9º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município obrigados a manter, pelo menos, 01 (um) caixa eletrônico com opções em braile e áudio em cada agência, para utilização de pessoas com deficiência visual.

Art. 10. A fiscalização quanto ao cumprimento do disposto nesta Lei ficará a cargo do PROCON, sujeitando os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - sem prejuízo da reparação ou compensação dos possíveis danos sofridos pelos consumidores, de todas as ordens.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Juara-MT, em 11 de maio de 2023.

Valdir Leandro Cavichioli
(Léo Boy)
Vereador



JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo reproduzir a previsão constante da decisão do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT), no que tange ao tempo de espera nas filas de agências bancárias, a qual entende como tempo razoável, o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Nos últimos anos, têm sido constantes as reclamações dos clientes/usuários das agências bancárias do Município de Juara-MT 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 do Código de Defesa do Consumidor.

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:

Banco Central BR on Twitter:

“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 regulamente o tempo de espera e crie procedimento para organizar as filas, sendo perfeitamente cabível que se estabeleça multa para caso de descumprimento de forma a torná-la efetiva.

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, é 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 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, contamos como sempre com a adesão dos nobres Edis no sentido de aprovarem o presente Projeto de Lei.

Valdir Leandro Cavichioli
(Léo Boy)
Vereador