REDAÇÃO FINAL

PROJETO DE LEI Nº 1.591 / 2014

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 os dias de semana considerados véspera de feriado ou pós-feriado, e do último dia útil do mês ao dia 05 (cinco) do mês seguinte.

§ 1º Os serviços de que tratam o caput deste artigo são aqueles que dependem da interferência de funcionário do estabelecimento bancário para sua execução, estando excluídos os serviços de auto-atendimento.

§ 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.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera previsto no artigo anterior, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento.

Parágrafo único. Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

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

Art. 4º As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta lei serão formuladas junto ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor do município.

§ 1º Não serão consideradas as reclamações anônimas, as que não indicarem o meio e as que deixarem de apontar os dados básicos do estabelecimento infrator, do dia e horário do descumprimento da lei.

§ 2º O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar às regras dispostas no Decreto Federal nº 2.181/97, 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 à aplicação das seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa de 700 (setecentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais -UFEMGs, na primeira ocorrência;

III – multa de 800 (oitocentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais -UFEMGs, na primeira reincidência;

IV – multa de 900 (novecentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais -UFEMGs , em caso de nova reincidência;

V - multa de 1.000 (mil) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs a partir da terceira até a quinta reincidência;

VI – nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com os critérios estabelecidos pela autoridade competente, nos termos do art. 24 do Decreto Federal nº 2.181/97.

§ 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.

§ 3º Após a quinta reincidência a multa será arbitrada de acordo com o art. 57 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 6º Os idosos, gestantes e portadores de deficiências físicas receberão atendimento exclusivo em fila específica, obedecido o tempo máximo de 10 (dez) minutos, sob pena das sanções previstas no art. 5º da presente lei.

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 banheiro e bebedouro para os clientes, observando-se as normas de acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

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

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Pomba, Estado de Minas Gerais, Plenário Presidente Tancredo de Almeida Neves, 24 de julho de 2014;
247º da Fundação e 182º da Emancipação.

VEREADOR TÚLIO MOTA SALGADO

A Comissão de Legislação, Justiça e Redação Final, 04 de novembro de 2014, conforme art. 223 do Regimento Interno:

VEREADOR ROMEU MOREIRA BATISTA
Presidente

VEREADOR JORGE LUÍS MARTINS SOARES
Vice-Presidente

VEREADOR PAULO HENRIQUE DA SILVA
Relator

- Projeto de Lei nº 1.591 / 2014

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

Em diversos municípios existe a lei que regulamenta o atendimento aos clientes pelos estabelecimentos bancários.

Para a elaboração desta proposição usei como subsídio a Lei nº 2.894/1999, do município de Ubá.

Pessoalmente tenho experiências de atendimentos bem superiores aos 15 minutos que geralmente se tem como toleráveis para um tempo de espera em fila bancária. Mas também sou testemunha e muitas vezes, na condição de Vereador, fui abordado por clientes que me solicitam uma providência para implantar a lei em Rio Pomba, considerando a existência da mesma em outras esferas governamentais e a carência da regulamentação em nossa cidade.

Anexo estão senhas de atendimento que ocorreram em 34 minutos e outro em 45 minutos.

A título de informação, o valor da UFEMG é de R$2,6382.

Então, prezados colegas, submeto este projeto à vossa apreciação, certo da boa acolhida tanto por esta Casa quanto pelo Poder Executivo.

Rio Pomba, Estado de Minas Gerais, Plenário Presidente Tancredo de Almeida Neves, 24 de julho de 2014;
247º da Fundação e 182º da Emancipação.

VEREADOR TÚLIO MOTA SALGADO