

PROJETO DE LEI Nº 23, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Ementa: Dispõe sobre procedimentos no tempo de espera para atendimento dos consumidores de serviços no interior das agências bancárias e casas lotéricas no âmbito do município de Alto Garças estado de Mato Grosso e dá outras providências.

Autoria:

Vereador JOSE FARIAS DA SILVA (DEM)

O PREFEITO MUNICIPAL DE ALTO GARÇAS, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Artigo 1º. Ficam os bancos obrigados a garantirem o atendimento aos usuários, respeitando os seguintes períodos máximos de espera entre a entrada na agência e o efetivo atendimento pelo funcionário do caixa:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos;

a) em dias de picos;

b) em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriado;

c) em data de vencimento de tributos;

d) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

Parágrafo único - entende-se como dias de picos 5, 10, 25 e 30 de cada mês.

Artigo 2º. Os Bancos deverão controlar as filas de atendimento gerencial e atendimento nos caixas convencionais através de senhas

que deverão conter número de ordem de controle de chegada, hora de entrada e data.

Artigo 3º. O não cumprimento das disposições desta lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

- I – advertência;
- II – multa de 100 (cem) UFAG (Unidade Fiscal de Alto Garças);
- III – multa de 600 (seiscentas) UFAG (Unidade Fiscal de Alto Garças), até a 5ª (quinta) reincidência;
- IV – suspensão de atividade, nos termos do art. 59 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

§ 1º – As agências bancárias referidas no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta lei, para procederem à devida adaptação às disposições desta norma, sob pena de multa de 100 (cem) UFAG (Unidade Fiscal de Alto Garças), diária decorrido o prazo desta norma.

§ 2º Para ciência aos usuários sobre o atendimento bancário e nas casas lotéricas, conforme as normas desta Lei, deverão ser afixadas avisos pelas Agências sobre o tempo estabelecido, de forma que fiquem adequados para a fácil visualização do público cliente, e para tanto tenham escrita em quadro nunca inferior ao tamanho 45 cm x 40 cm. com os seguintes dizeres: "Esta Agência está obrigada pela Lei nº _____, de ___/___/____, a dar atendimento aos seus usuários em todos os serviços num tempo máximo de espera de:

- I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;
- II – até 30 (trinta) minutos;

- a) em dias de picos;
- b) em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriado;
- c) em data de vencimento de tributos;
- d) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

Artigo 4º. A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades serão determinados mediante Decreto do chefe do Poder Executivo.

Artigo 5º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário em especial a Lei Municipal nº 761, de 28 de abril de 2009.

Plenário das Deliberações **Cezalpino Mendes Teixeira (Pitucha)**,
Edifício Sede do Poder Legislativo de Alto Garças –MT, em 26 de junho
de 2017.

JOSE FARIAS DA SILVA
VEREADOR (DEM)

JUSTIFICATIVA

Nos últimos anos têm sido constantes as reclamações dos clientes/usuários das agências bancárias e casas lotéricas no município de Alto Garças em relação ao tempo de espera nas filas e às más condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras.

Por sua vez, o Banco Central do Brasil explicitamente reconhece não ter legitimidade para dirimir este problema, remetendo aos Estados e municípios a regulamentação do tempo de espera nas filas. Veja-se o que diz o Banco Central em seu sítio eletrônico:

“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.”

O presente projeto de lei pretende regulamentar o tempo de espera e cria procedimento para organizar as filas.

Deve se esclarecer, ainda, 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 onde as instituições financeiras configuram-se como fornecedoras.

Portanto trata-se de uma relação de consumo, prevista na Constituição da República Federativa do Brasil como matéria de competência concorrente vertical (art. 24, inciso VIII), ou seja, compete a União legislar sobre normas gerais (art. 24, § 1º). No entanto a própria Constituição, no § 2º do art. 24 não exclui dos Estados e municípios à competência para regulamentar esta matéria, pois o referido parágrafo deve ser interpretado cumulativamente com o art. 30, inciso II.

Por se tratar de tema afeto ao direito do consumidor, está o município, nos termos plasmados na Constituição Federal, igualmente, autorizado a legislar de forma concorrente sobre a matéria.

Nesse sentido, apresentamos o presente projeto, que fixa o tempo máximo de espera e procedimentos dos consumidores no interior das agências bancárias e casas lotéricas em nosso município.

Plenário das Deliberações **Cezalpino Mendes Teixeira (Pitucha)**,
Edifício Sede do Poder Legislativo de Alto Garças –MT, em 26 de junho de 2017.

JOSE FARIAS DA SILVA
VEREADOR (DEM)