

05/04/99

18:00  
Câmara

Ao Exmo.Sr.Presidente da  
Câmara Municipal de Ubá,  
Vereador Itamar dos Santos

A C. L. J. R.  
Ubá-MG, 05/04/99  
Vereador - Itamar dos Santos  
PRESIDENTE DA CÂMARA

## PROJETO DE LEI Nº 030/99

**“ Dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento  
bancário do Município.”**

Art.1º- Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente no prazo máximo de 15(quinze) minutos, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento e como termo final o início do respectivo atendimento.

§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 15(quinze) minutos de espera para atendimento será considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como, a energia, comunicação e 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, os procedimentos para o cumprimento no disposto no art.1º desta Lei.

Art.4º-As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formulados 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 para o estabelecimento infrator, do dia e horário do descumprimento desta Lei.

§2º- O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar às regras dispostas no Decreto Federal nº 21.187/97, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, ficando admitidas como meio de prova a oitiva de testemunhas, as senhas entregues pelas agências bancárias, 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 100(cem) Unidades Fiscais de Referência-UFIRs, na primeira reincidência;

III-duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência;

IV- multa de 400(quatrocentas) Unidades Fiscais de Referência-UFIRs, a partir da terceira, inclusive até a quinta reincidência;

V- nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com os critérios estabelecidos pela autoridade competente, nos termos do artigo 24 do Decreto Federal nº2.181/97.

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

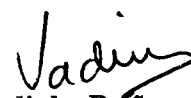
§2º- Não sendo recolhido o valor da multa, no prazo máximo de 10(dez) dias, a contar do recebimento da intimação da decisão definitiva que determinou sua aplicação, o débito será inscrito em Dívida Ativa e posteriormente exigido através de procedimento judicial próprio.

Art.6º- O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60(sessenta) dias, a partir de sua publicação.

Art.7º- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões "Vereador Lincoln Rodrigues Costa", aos 05 de abril de 1999,  
da Câmara Municipal de Ubá.

  
**Fernando Fagundes**  
**Vereador-PMDB**

  
**Vadinho Baiao**  
**Vereador-PT**

## JUSTIFICATIVA

A finalidade da proposição em apreço visa a defender, em Ubá, os usuários dos serviços bancários, que são, na maioria das vezes, constrangidos a longas esperas para que o atendimento seja realizado nestas instituições.

O que estamos propondo é uma intervenção do Poder Público no sentido de defender os interesses do consumidor diante do abuso das intermináveis filas dos bancos, obrigando-as a esperar um longo tempo nas filas.

Com esse projeto, a exemplo de procedimentos adotados em diversos outros Municípios brasileiros (Porto Alegre, Belo Horizonte, São Paulo, Salvador, Juiz de Fora, Montes Claros, Campinas, e outras cidades de porte médio), buscamos proteger aos cidadãos, especialmente os idosos e aqueles de menor renda, que não dispõem de atendimento especial e são submetidos ao desconforto e à insegurança de longas filas para o recebimento de salários e pagamento de tarifas.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, afirma que a política de prestação de serviço tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito e a dignidade, saúde e segurança, ou seja, a melhoria da qualidade de vida.

Ora, os bancos, ao longo das últimas décadas, têm sido um segmento de alta lucratividade, sustentada por altíssimas taxas de juros. Mesmo com a redução dos índices inflacionários, continuam tendo rendimentos exorbitantes, lançando de diversos meios para tanto, entre os quais, a cobrança de serviços a preços altos, quando não indevida e a redução da qualidade de atendimento aos usuários.

Nesse passo, têm ainda os bancos priorizado o atendimento aos seus clientes e consumidores através de equipamentos eletro-eletrônicos, sem a intermediação direta dos seus funcionários, provocando, com isso, a demissão de um grande número de bancários, com a conseqüente formação de longas filas e longo tempo de espera no atendimento das agências.

Ora, conforme observa o Deputado Federal Inácio Arruda, do Ceará, ao comentar sobre o papel dos Municípios nas ações bancárias de proteção ao consumidor, não estamos tratando com um segmento sujeito a crises sistemáticas, como o comércio e a indústria, mas sim de um segmento que se beneficia da crise, a exemplo da alta taxa de juros, que, ao primeiro sinal aparente de dificuldades, programas de ajuda federais tratam de recuperar a rentabilidade.

Com essa iniciativa, caso aprovada pelos nobres pares, além de sancionada pelo Sr. Prefeito Municipal, esperamos não só possibilitar um melhor atendimento nas agências, contribuindo para a redução do estresse dos funcionários dos bancos e o estímulo, em nossa cidade, à geração de novos postos de trabalho no setor com o cumprimento do projeto uma vez transformado em lei.

Erando Fogaça

Vadim