



# Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

provado por:  
M. 17/07/2017  
Vereadora - Rosângela Maria Alfenas de Andrade  
Presidente da Câmara

INDICAÇÃO N.º 529/2017

  
Pastor Darci  
Vereador  
1º Secretário

Excelentíssima Senhora  
Vereadora Rosângela Maria Alfenas de Andrade  
Presidente da Câmara Municipal de Ubá  
Nesta.

Senhora Presidente,

A vereadora que abaixo assina requer, na forma regimental e após a devida aprovação plenária, o envio de correspondência ao Exmo. Sr. Prefeito de Ubá, Edson Teixeira Filho, para indicar-lhe a realização de estudos técnicos, por meio do setor municipal competente, que possibilitem a alteração da Lei Municipal nº 2984/1999, "que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do município", especificamente com relação ao Art. 5º o qual passará a vigorar com a seguinte redação: "O descumprimento do dispositivo nesta lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das penalidades dos Artigos nº 56 e nº 57 do Código de Defesa do Consumidor, CDC, concomitantemente com o Art. nº 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997".

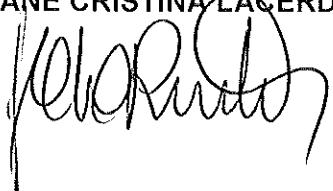
Justificativa: a Lei nº 2984/1999, em seu Art. 5º, estabelece a multa ao estabelecimento infrator em 200 Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais, UFEMGs, cuja conversão aferir-se-á o valor de R\$ 650,28. A penalidade é notadamente insignificante aos bancos diante de todo movimento financeiro e lucros reais apurados, evidentemente oportunizando a reincidência. Outras cidades vizinhas já avançaram na presente questão por meio de penas mais duras, garantindo os direitos dos clientes e o devido cumprimento do Código do Consumidor.

Constam anexadas a esta proposição a Lei nº 2984/1999, o Decreto nº 5076/2010 e a Lei nº 11023/2005 da cidade de Juiz de Fora, para conhecimento e apreciação.

Assim, na expectativa de contar com o apoio dos nobres pares, firma.

Plenário "Vereador Lincoln Rodrigues Costa", da Câmara Municipal de Ubá, aos 17 dias de julho de 2017.

VEREADORA JANE CRISTINA LACERDA PINTO



## **DECRETO N° 5.076, DE 26 DE JULHO DE 2010**

Regulamenta a Lei nº 2.894, de 1 de junho de 1999, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do Município.

EDVALDO BAIÃO ALBINO, Prefeito do Município de Ubá, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

Art. 1º. A Lei Municipal nº. 2.894, de 1º de junho de 1999, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do Município, fica regulamentada nos termos deste decreto.

Parágrafo único - Observado o disposto no artigo 1º da Lei nº. 2.894, de 1999, o prazo hábil para atendimento do usuário será computado a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento e como termo final o início do respectivo atendimento.

Art. 2º. As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão disponibilizar, próximo ao setor de caixas, onde se formam as filas para atendimento, comprovante contendo os dados do estabelecimento e o registro do horário de ingresso na fila, mediante a instalação de equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

Art. 3º. Para efeito deste Decreto considera-se:

I – Cliente: todo o consumidor que, no âmbito da agência bancária, agências de correio e casas lotéricas, utilizar-se de caixas e equipamentos de autoatendimento;

II – Filas de atendimento: aquele que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de autoatendimento;

III – Tempo de espera: aquele computado desde a entrada do cliente na fila de atendimento até o início deste.

Art. 4º. O horário de início do atendimento pelo caixa deverá, também, ser registrado no mesmo comprovante, o qual deverá ser devolvido ao usuário.

Art. 5º. A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas neste Decreto, poderá ser feita por qualquer cliente quando:

I – o tempo de espera tenha sido superior a 15 minutos, considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como, a energia, a comunicação e a transmissão de dados;

II – o tempo de espera tenha sido superior a 10 minutos, para idosos, gestantes e portadores de deficiências físicas;

III – as instituições elencadas neste decreto não disponibilizarem o sistema de cômputo do tempo de espera nos termos do art.2º deste decreto.

Art. 6º. As instituições referidas neste decreto deverão manter afixados em seus espaços físicos, cartazes ou algo similar com os telefones do PROCON –Ubá.

Art. 7º. Nos termos do artigo 3º da Lei nº. 2.894, de 1999, as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão cumprir as disposições previstas na mencionada lei e neste decreto no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de publicação deste decreto.

Art. 8º. De acordo com a Lei nº. 2.894, de 1999, o descumprimento às suas disposições, bem como às deste decreto, acarretará ao infrator a imposição das seguintes penalidades:

I – multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira ocorrência;

II – multa de 300 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira reincidência;

III – multa de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, em caso de nova reincidência;

IV - multa de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs 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 Decreto Federal nº 2.181/97.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação da Unidade Fiscal do Estado de Minas Gerais – UFEMG.

Art. 9º. As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formuladas junto ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon.

§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 - descumprimento desta Lei.

§2º. O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar às regras dispostas no Decreto Federal nº. 2.187/97, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, ficando admitidas como meio de prova a oitiva de testemunhas, e os documentos a que se referem os artigos 2º e 3º deste decreto, onde conste registrado o horário de recebimento dos mesmos e o horário de atendimento, bem como qualquer outra forma idônea que comprove o tempo de espera para atendimento.

§3º. As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária, agência de correio, agência lotérica no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 10. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Ubá, MG, 26 de julho de 2010

EDVALDO BAIÃO ALBINO  
(Vadinho Baião)  
Prefeito de Ubá

MÁRCIO GUIMARÃES MOREIRA  
Procurador Geral do Município

Este texto não substitui o publicado no “Atos Oficiais” 921, de 02/08/2010

**LEI N.º 2.894, DE 01.06.99**

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

O Povo do Município de Ubá, por seus representantes, decretou, e eu, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

**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.~~

Art. 1º. Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente, em tempo máximo, contado a partir do momento que ele tenha entrado na fila de atendimento e como tempo final o início do respectivo atendimento, de acordo com os seguintes critérios: NR Nova redação dada pela Lei nº. 3954/10, publicada no Atos Oficiais de 03/01/2011

I – 15 (quinze) minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II – 30 (trinta) minutos, durante os dias de semana considerados véspera ou pós-feriado, e do último dia útil do mês, ao dia 5 (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 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.~~

**§ 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, comunicação e transmissão de dados. Nova redação dada pela Lei nº. 3954/10, publicada no Atos Oficiais de 03/01/2011

**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 cumprimento no disposto no art. 1º desta Lei.

**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 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 n.º 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 pela 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: *dos arts. 56 e 57 CPC c/c*

**I – Advertência:**

I – multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira ocorrência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

II – multa de 100 (cem) Unidades Fiscais de Referência - UFRs, na primeira reincidência;

II – multa de 300 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

III – ~~duplação do valor da multa, em caso de nova reincidência;~~

III – multa de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, em caso de nova reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

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

IV - multa de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs a partir da terceira, inclusive até a quinta reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

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 n.º 2.181/97.

**§ 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.

O descumprimento do dispositivo nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das penalidades dos arts. 56 e 57 do CPC c/c com art. 18 do Decreto Federal nº 2181, de 20 de março de 1997.

**§ 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 cadastro dos processos administrativos correspondentes pelo prazo de 05 (cinco) anos. (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

**§ 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 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). (Parágrafo incluído pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

**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, seus incisos e Parágrafos da presente Lei.

**Art. 7º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 8º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ubá, MG, 01 de junho de 1999.

*Narciso Paulo Michelli*  
Prefeito de Ubá



Dispõe sobre a determinação de tempo máximo para atendimento ao público nos Estabelecimentos Bancários em funcionamento no Município de Juiz de Fora.

A Câmara Municipal de Juiz de Fora aprova e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os Estabelecimentos Bancários em funcionamento no Município de Juiz de Fora ficam obrigados a assegurarem, aos clientes, usuários e consumidores, o tempo máximo de atendimento estipulado, sob pena das sanções previstas nesta Lei.

Art. 2º Ficam estipulados os seguintes critérios para determinação do tempo máximo de atendimento:

I - quinze minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II - trinta minutos, durante os dias de semana considerados vésperas de feriados ou dia imediatamente após o feriado prolongado.

Art. 3º Para comprovação do tempo máximo de espera, o Estabelecimento Bancário deverá emitir senha impressa, na qual conste o dia, a hora e o minuto exato da entrada do cliente, usuário ou consumidor, no referido estabelecimento Bancário.

Art. 4º O funcionário do Estabelecimento Bancário destinado para atendimento, deverá anotar, na referida senha, o horário final em que foi prestado o serviço solicitado pelo cliente, usuário ou consumidor.

Art. 5º A senha impressa deverá ficar sob a posse do cliente, usuário ou consumidor, até o momento em que seja encerrada a prestação do serviço solicitado.

Art. 6º Sentido-se lesado no seu direito ao atendimento ao tempo máximo, o portador da senha deverá:

I - solicitar ao gerente ou responsável pelo Estabelecimento Bancário, o imediato cumprimento do tempo máximo;

II - comunicar ao PROCON, pessoalmente, o descumprimento do atendimento máximo.

Art. 7º É vedada, ao Estabelecimento Bancário, a cobrança de taxas sobre o serviço de emissão de senha.

Art. 8º O Estabelecimento Bancário que infringir a presente Lei estará sujeito às sanções administrativas no âmbito do Município.

Parágrafo Único. As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:

I - advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II - multa de R\$10.000,00 (dez mil reais);

III - suspensão do Alvará de Funcionamento, por seis meses;

IV - cassação do Alvará de Funcionamento.

Art. 9º As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia ao Departamento de Defesa do Consumidor - PROCON, pelo cliente, usuário, consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada da senha de atendimento, com as anotações de tempo de atendimento e que se constituirá em prova de infração pelo Estabelecimento Bancário.

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

Paço da Prefeitura de Juiz de Fora, 11 de novembro de 2005.

a) ALBERTO BEJANI - Prefeito de Juiz de Fora.

a) RENATO GARCIA - Secretário de Administração e Recursos Humanos.