



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA
ESTADO DE MINAS GERAIS
República Federativa do Brasil

Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00575/2019

ALTERA E REVOGA AS LEIS 9148, de 04 de JANEIRO DE 2006 E 11768, DE 16 DE ABRIL DE 2014 E SUAS ALTERAÇÕES, QUE “DISPÕEM SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DE CRÉDITO A ATENDER SEUS CLIENTES E USUÁRIOS EM TEMPO RAZOÁVEL,” NO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CÂMARA MUNICIPAL APROVA

Determina aos bancos e demais estabelecimentos de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Uberlândia e dá outras providências.

Art. 1º - Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Uberlândia obrigados a disponibilizar aos usuários número de funcionários suficiente para que o atendimento seja feito em prazo hábil, de forma apropriada e adequada.

§ 1º- Para efeitos desta lei, considera-se como tempo hábil para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I - Quinze (15) minutos em dias de expediente normal;

II- Vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;

III- Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

IV- o atendimento de gerentes e agentes administrativos será de trinta (30) minutos no máximo.

§ 2º- Para e efeito dessa lei, considera-se:



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00575/2019

I- consumidor pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias ou demais estabelecimentos de crédito;

II- fila de espera a que conduz o consumidor aos caixas e a toda e qualquer plataforma de atendimento, seja de que natureza for; ficando vedada a utilização de qualquer artifício que impeça a normal formação da fila e emissão da senha, incorrendo quem assim o fizer na mesma sanção prevista nesta lei para o desrespeito ao prazo mínimo da fila.

III- tempo razoável é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

IV- A agência bancária e demais estabelecimentos de crédito.

§ 5º- O prazo estabelecido nesse artigo será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º - A agência bancária e demais estabelecimentos de crédito fornecerá ao consumidor senha eletrônica, na qual constem, eletronicamente, o número de ordem de chegada, o nome do banco e agência, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º- o fornecimento das senhas de atendimento pela agência bancária e demais estabelecimento de crédito, não podem cobrar qualquer importância por esse ato.

§ 2º- será considerado como termo inicial de atendimento a hora em que o funcionário, gerente ou agente administrativo ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º- O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

Art. 3º - A agência bancária e demais estabelecimentos de crédito deverão afixar esta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 4º - O estabelecimento bancário e de crédito devem instalar, para uso dos consumidores e adaptados às necessidades da pessoa com deficiência, em suas dependências, bebedouros e sanitários para uso dos consumidores.



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00575/2019

§ 1º - Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção, atendendo o disposto em legislação específica.

§ 2º - Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro, instalado de maneira que atenda às necessidades da pessoa com deficiência.

Art. 5º - Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 6º - O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

I- multa;

II- suspensão temporária de atividade;

III- suspensão do alvará de funcionamento;

IV- cassação do alvará de funcionamento;

Art. 7º - Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Uberlândia, ou a qualquer órgão que venha a suceder-lo, a fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º - O PROCON/Uberlândia, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº 8.078/90 ([Código de Proteção e Defesa do Consumidor](#)), Decreto Federal [2.181/97](#) e da Lei Municipal nº 12.068/2014, com redação dada pela Lei Complementar Municipal nº 628/2017.

§ 2º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§ 3º – Na reincidência a nova multa será aplicada no dobro do valor inicial.

§ 4º - A multa de que trata o inciso I do artigo 7º será atualizada, anualmente, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção deste índice, será adotado outro índice criado pela legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

§ 5º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor - FMPC - para atender às prerrogativas previstas no inciso I, do artigo 38 da Lei Complementar 277/2002.



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00575/2019

Art. 8º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, tendo os estabelecimentos com relação ao atendimento 30 dias para se adequarem; e, com relação ao disposto no artigo 4º desta lei, o prazo para adequação será de 120 dias.

Art. 9º - revogam-se as todas disposições em contrário, especialmente as leis Municipais nº 9148, de 04 de JANEIRO de 2006, e lei 11768, de 16 de ABRIL de 2014 ambas revogadas em sua totalidade.

Ver. Wilson Pinheiro
Vereador

Justificativa:

É notório que o número de funcionários para atender à demanda de clientes é insuficiente nesses estabelecimentos; dessa forma, o projeto prioriza o consumidor, dando mais dignidade ao atendimento, diminuindo o transtorno de permanecer por tempo indeterminado nas filas, especialmente o atendimento gerencial que vem sendo o grande problema no dia a dia do consumidor. A iniciativa visa a melhorar o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários e de crédito, uma vez que a prestação de serviços sempre foi muito morosa causando transtornos aos usuários. Além de atender principalmente os idosos e senhoras grávidas, que muitas vezes necessitam da utilização de banheiro e de água durante o período de espera, assim, considerando que o atendimento e o maior relacionamento entre o consumidor e as agências. Aliado a tudo isso, esta lei busca aprimorar a legislação municipal em vigor sobre o tema, trazendo modificações necessárias a adequação à realidade bem como a atualização legislativa necessária e, também, a adequação das leis municipais à legislação federal e estadual.

Ver. Wilson Pinheiro



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00575/2019

Vereador