



GABINETE DA PRESIDÊNCIA
CÂMARA MUNICIPAL DE BOM DESPACHO

01
Unidade

Projeto de Lei nº 59/2.017

Dispõe sobre o atendimento ao público nos estabelecimentos bancários e financeiros estabelecidas no Município.

CAPÍTULO I
DO TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NA FILA DE
ATENDIMENTO

Art. 1º - Ficam os estabelecimentos bancários e financeiros estabelecidos no território do Município de Bom Despacho obrigados a atender seus clientes e usuários no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que entram na fila de atendimento.

Parágrafo único - Será permitida uma tolerância de 5 (cinco) minutos ao prazo previsto no *caput* em dias normais, e de 10 (dez) minutos em dias de pico, considerados aqueles em que há pagamento dos funcionários públicos de qualquer esfera, bem como em véspera e depois de feriados.

Art. 2º - Os estabelecimentos instalarão aparelho eletrônico que registre a data e hora de entrada de seus clientes e usuários, bem como a hora do efetivo atendimento.

§ 1º - O horário em que se efetivar a entrada e o atendimento poderão ser registrados manualmente, desde que conste o nome e assinatura de funcionário do estabelecimento.

§ 2º - Os estabelecimentos, nos casos em que for extrapolado o tempo de que trata o parágrafo único do art. 1º, ficam obrigadas a devolver aos seus clientes e usuários o registro mencionado no *caput* antes do término do atendimento.

§ 3º - No caso de recusa do assento do horário de atendimento os clientes ou usuários poderão fazer lavrar um Boletim de Ocorrência pela Polícia Militar ou Atermação diretamente no PROCON Municipal de Bom Despacho, cabendo-lhe a indicação de testemunhas que comprovem as circunstâncias e os fatos.

§ 4º - A não devolução ou a recusa do assento do registro com o horário de chegada e de atendimento por parte do estabelecimento será



GABINETE DA PRESIDÊNCIA

CÂMARA MUNICIPAL DE BOM DESPACHO

02
Marcelo

considerada infração passível de advertência ou multa nos termos previstos nesta Lei.

§ 5º - Os estabelecimentos bancários e financeiros não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento do registro de atendimento mencionado no *caput*.

§ 6º - Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas de falta de energia elétrica, transmissão de dados ou de greve de pessoal, desde que haja comprovação do ocorrido.

CAPÍTULO II **DA DISPONIBILIZAÇÃO DE BANHEIROS, BEBEDOUROS E** **CADEIRAS DURANTE O TEMPO DE ATENDIMENTO**

Art. 3º Os estabelecimentos bancários e financeiros estabelecidos no território do Município de Bom Despacho ficam obrigados a disponibilizar banheiros, bebedouros e cadeiras aos clientes e usuários durante o tempo de atendimento.

§ 1º - Os banheiros e bebedouros a que se refere o *caput* serão adaptados para atender às pessoas idosas e/ou com redução de mobilidade.

§ 2º - Em caso de estabelecimentos com mais de 01 (um) pavimento os banheiros e bebedouros deverão localizar-se pelo menos no pavimento térreo.

§ 3º - A quantidade de cadeiras deverá ser proporcional ao número de caixas funcionando, sendo para cada caixa funcionando um mínimo de 5 (cinco) cadeiras disponíveis.

§ 4º - As cadeiras deverão estar dispostas na frente dos caixas de atendimento.

§ 5º - No caso de o número de cliente e usuários excederem ao de cadeiras, os mesmos permanecerão em pé, obedecendo ao critério de fila única.

CAPÍTULO III **DO PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APLICAÇÃO DE** **SANÇÕES**

Art. 4º - O recebimento das reclamações dos usuários ou clientes dos estabelecimentos bancários e financeiros, visando a apuração do



GABINETE DA PRESIDÊNCIA
CÂMARA MUNICIPAL DE BOM DESPACHO

03
Mainely

descumprimento desta Lei e o processamento de sanções, ficará a cargo do PROCON Municipal de Bom Despacho.

§ 1º - As sanções serão aplicadas quando comprovadas as infrações, através de processo administrativo próprio, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

§ 2º - Independentemente das reclamações havidas na forma prevista no *caput* deste artigo, fica o PROCON Municipal de Bom Despacho incumbido de fiscalizar *in loco* os estabelecimentos bancários e financeiros, instaurando de ofício a apuração competente.

Art. 5º - O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada estabelecimento bancário e financeiro onde se verificar a infração:

- I - advertência, com prazo de trinta dias para regularização;
- II - multa de 1 (um) mil reais na primeira autuação;
- III - multa de 2 (dois) mil reais na segunda autuação;
- IV - multa de cinco (cinco) mil reais na terceira autuação;
- V - multa de 10 (dez) mil reais a partir da quarta autuação.

§1º - As multas serão recolhidas pelo Poder Executivo, mediante expedição de guia pela Secretaria Municipal de Fazenda, e destinadas ao fundo próprio de Defesa dos Direitos do Consumidor, responsável pela manutenção do PROCON Municipal de Bom Despacho.

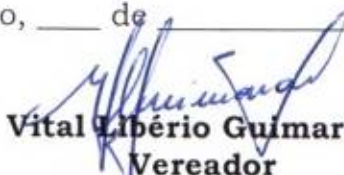
§2º - O valor das multas de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, sendo que no caso de extinção deste índice, será adotado outro que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º - Deverão os estabelecimentos bancários e financeiros fixar em local visível uma cópia desta Lei.

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

Bom Despacho, ____ de _____ de 2017.


Vital Libério Guimarães
Vereador



GABINETE DA PRESIDÊNCIA

CÂMARA MUNICIPAL DE BOM DESPACHO

04
Carinele

Justificativa

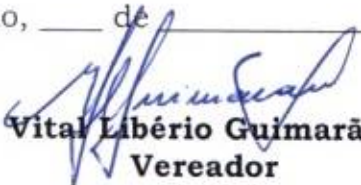
A espera excessiva em filas de bancos é uma situação vivenciada corriqueiramente por muitas pessoas, sendo necessária uma enérgica fiscalização destas entidades pelo Poder Público, em especial pelo Procon, de modo a possibilitar uma adequada prestação de serviços aos cidadãos.

O tempo limite de aguardo, por exemplo, não está previsto em apenas uma "Lei da Fila de Banco". O poder de legislar sobre o assunto é de responsabilidade das esferas estaduais e municipais, e cada localidade o trata de acordo com as próprias peculiaridades.

No âmbito no Estado de Minas Gerais a Lei nº 14.235/2002 regulamentou o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários, prevendo um tempo máximo de espera na fila de 15 minutos.

Com a presente propositura poder-se-á introduzir no âmbito do PROCON Municipal de Bom Despacho, criado pela Lei Municipal nº 1.730/98, maior legitimidade de ação frente a tão relevantes instituições prestadoras de serviço no Brasil: os estabelecimentos bancários e financeiros.

Bom Despacho, ____ de _____ de 2017.


Vital Libério Guimarães
Vereador