



CÂMARA MUNICIPAL DE JAÍBA

PROJETO DE LEI Nº 011/2022

REGULAMENTA O TEMPO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR BANCÁRIO NO MUNICÍPIO DE JAÍBA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Povo do Município de Jaíba/MG, por seus representantes legais votou, e eu em seu nome sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam as agências e os postos bancários estabelecidas no Município obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa e atendimento, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§1º - Nos termos do caput deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

- I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II - até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§2º - Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao PROCON Municipal de Jaíba, as datas mencionadas no inciso II.

§3º - Será de competência do Procon de Jaíba o recebimento das reclamações dos descumprimentos das infrações descritas nessa Lei, para que seja aberto procedimento administrativo.

Art. 2º - Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá "bilhete da senha" de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

SIº - Os estabelecimentos bancários e similares não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§2º - Deverá o estabelecimento bancário fixar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.



CÂMARA MUNICIPAL DE JAÍBA

§3º - O "bilhete senha" deverá obrigatoriamente ser entregue ao cliente ou usuário do banco, independentemente da sua solicitação.

Art. 3º - Os estabelecimentos bancários ou similares que tiverem funcionário infectado por Covid-19 ou outra moléstia infectuosa, deverão adotar providências para desinfecção do local em 24 (vinte e quatro) horas, bem como, será este o prazo para disponibilização de funcionários para continuidade da prestação de serviço.

Art. 4º - As infrações previstas na presente Lei, serão aplicadas sanções administrativas previstas nos art. 56, incisos I a XII, Parágrafo Único, e no art. 57, Parágrafo Único, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Art. 5º - A fixação dos valores das multas nas infrações praticadas, contra o consumidor será estabelecida conforme determina a presente Lei, dentro dos limites conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e será imposta de acordo com a gravidade da infração.

Art. 6º - As infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e gravidade.

Parágrafo único — A advertência será formal, quando da primeira infração ou abuso.

Art. 7º - As penalidades das multas serão fixadas conforme infrações e valores abaixo:

a) Falta de equipamento para atendimento e prestação devida do serviço das instituições bancárias e similares (natureza grave) - 50.000 UFEMG (cinquenta mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) a cada constatação pelo PROCON;

b) Falta de cartazes de divulgação da Lei Municipal (natureza grave) 20.000 (vinte mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) a cada constatação pelo PROCON.

c) a não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante do serviço de caixa exclusivo, nos termos da legislação federal vigente (natureza grave) 20.000 (vinte mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) a cada constatação pelo PROCON.

d) deixar de distribuir bilhete senha ao usuário da instituição financeira ou similar (natureza média) - 10.000 (dez mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais);

e) atraso no atendimento por minuto excedente ou fração, conforme tabela abaixo:



CÂMARA MUNICIPAL DE JAÍBA

I - até 10 minutos — 350 UFM (natureza leve);

II - mais de 10 até 20 minutos — 400 UFEMG (natureza leve);

III - mais de 20 até 30 minutos — 450 UFEMG (natureza leve);

IV - mais de 30 até 40 minutos — 500 UFEMG (natureza média);

V - mais de 40 até 50 minutos — 550 UFEMG (natureza média);

VI - mais de 50 até 60 minutos — 600 UFEMG (natureza média);

VII - a partir da primeira hora, os valores anteriores serão aplicados em dobro, cumulativamente (natureza grave);

VIII - a partir da segunda hora, os valores anteriores serão aplicados em triplo, cumulativamente (natureza grave).

Art, 8º - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados:

I — Quando, em atividades fiscalizatórias do Programa Municipal de Defesa do Consumidor — PROCON, for apurada irregularidade ou descumprimento do disposto por esta Lei;

II — Quando for oferecida denúncia formal ao Programa Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON - por qualquer cidadão que seja cliente ou usuário dos serviços prestados pelos estabelecimentos bancários sediados no Município, ou por entidade civil legalmente constituída, desde que acompanhadas das provas técnicas ou práticas,

§1º. O Programa Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON - tomará as providências necessárias para a apuração dos fatos e, após, encaminhará o resultado à Secretaria Municipal de Administração, Fazenda e Recursos Humanos.

§2º. Deverá ser dada ciência da integralidade deste procedimento à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Agronegócios.

Art. 9º - A pena base fixada para a prática infrativa no auto de infração, na forma calculada no artigo anterior, poderá ser reduzida de 1/3 à metade ou aumentada de 1/3 ao



CÂMARA MUNICIPAL DE JAÍBA

dobro, se verificada no decorrer do processo a existência de circunstâncias atenuantes ou agravantes.

§1º - A pena aplicada, após a consideração das circunstâncias atenuantes ou agravantes, não poderá ultrapassar os limites mínimo e máximo, previstos no parágrafo único do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/90 (CDC).

§2º - Em caso de reincidência, as multas serão aplicadas em dobro, desde que não ultrapasse os limites fixados no Código de Defesa do Consumidor.

Art. 10 - A pena base será reduzida de 1/4 (um quarto) do seu valor, caso ocorra espontaneamente o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento do auto de infração.

Parágrafo Único - A redução de que trata o caput deste artigo, não poderá ser cumulada com aplicação das demais circunstâncias atenuantes apuradas no caso concreto.

Art. 11 - Os cálculos serão feitos em reais, desprezando-se as frações inferiores à unidade.

Art. 12 - Os valores arrecadados com as sanções administrativas deverão ser revertidos em equipamentos e melhorias aos setores que compõem a Comissão Fiscalizadora.

Art. 13 - Aos estabelecimentos infratores caberá recurso administrativo.

Art. 14 - As agências bancárias terão o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta Lei.


Art. 15 - A regulamentação das disposições da presente Lei, poderá ser feita pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, no prazo de 30 (trinta) dias após a sua promulgação, observando-se todas as disposições relativas às relações de consumo.

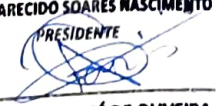
Art. 17 - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

APROVADO EM 3ª DISCUSSÃO
POR unanimidade
SALA DAS SESSÕES, / / 20

Jaíba/MG, 10 de março de 2022.


PRESIDENTE
JOSÉ APARECIDO SOARES NASCIMENTO


Carmelindo José de Oliveira
Vereador


PRESIDENTE
CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA

VICE-PRESIDENTE


ADONIAS FELIX SOBRINHO
SECRETÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE JAÍBA

JUSTIFICATIVA

Apesar de obterem lucros cada vez maiores, os bancos continuam perdendo a credibilidade de seus clientes no requisito atendimento. Preocupando-se apenas com o cumprimento das metas estabelecidas, as instituições financeiras deixam de lado a qualidade do atendimento, levando as pessoas a esperas excessivas nas filas, motivo de insatisfações e consequentes perdas de clientes.

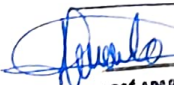
Existem, em grande parte dos municípios, legislações que especificam quanto tempo, em média, o cliente pode esperar nos bancos. É comum, em dias normais, o tempo variar entre 10 a 20 minutos de espera; contudo, também existem dias considerados de picos (véspera e o dia seguinte do feriado; nos primeiros dias do mês e também no último dia) onde o tempo de espera aumenta, porém, não ultrapassando mais de 30 minutos.

A legislação mencionada acima é conhecida como “Lei dos 15 Minutos”, que assim como o próprio nome explica, limita o tempo de 15 minutos para o atendimento ocorrer nas agências bancárias e 30 minutos para dias de pico. Mas, cada município possui sua lei, não existe uma padronização ou Lei Federal que determine um horário preciso.

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor), o cliente precisa ser atendido dentro de um limite razoável. E também, em 2009, o FEBRABAN informou que os bancos de municípios que não possuem tal legislação para determinar o tempo de espera necessitam atender seus clientes entre 20 e 30 minutos.

Dentro deste contexto, a fim de regulamentar no âmbito Municipal apresento aos nobres colegas vereadores o presente Projeto de Lei

APROVADO EM 3 DISCUSSÃO
POR maioria absoluta Jaíba/MG, 10 de março de 2022.
SALA DAS SESSÕES 02/04/20 22


PRESIDENTE
JOSÉ APARECIDO SOARES NASCIMENTO

CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA
VICE-PRESIDENTE


Carmelindo José de Oliveira
Vereador

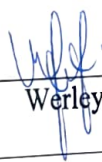
PROJETO DE LEI Nº 011/2022

AUTORIA:- VEREADOR CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

PARECER PARA DISCUSSÃO


ENCAMINHADO PELO PRESIDENTE DA CASA A ESTA COMISSÃO, O PROJETO DE LEI Nº 011/2022, DE AUTORIA DO VEREADOR CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA, QUE **“REGULAMENTA O TEMPO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR BANCÁRIO NO MUNICÍPIO DE JAÍBA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”** FOI ELABORADO DENTRO DOS PRINCÍPIOS JURÍDICOS, CONSTITUCIONAIS E LEGAIS, QUE NORTEIAM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DENTRO DAS TÉCNICAS DE REDAÇÃO EXIGÍVEIS, PELO QUE SOMOS PELA SUA CONSTITUCIONALIDADE E DE PARECER FAVORÁVEL A SUA APROVAÇÃO.



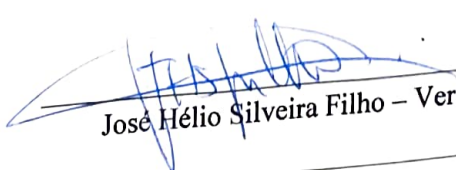
Werley Ferreira Lima - Relator

Os membros da Comissão de Legislação, Justiça e Redação da Câmara Municipal de Jaíba, Estado de Minas Gerais, reunidos na Sala das Comissões da Câmara, após a apreciação e estudo do Projeto de Lei de nº 011/2022 de autoria do Vereador Carmelindo Jose de Oliveira, enviado pelo Presidente da Casa a esta pasta, são de acordo em aprovar o parecer elaborado pelo Vereador, relator da matéria.

Que o mesmo seja submetido à discussão e votação.
Sala das Comissões da Câmara Municipal de Jaíba – MG,
Em 29 de Março de 2.022.



Werley Ferreira Lima - Vereador Relator da matéria

Valdivino José dos Santos – Vereador Presidente

José Hélio Silveira Filho – Vereadora Suplente

PROJETO DE LEI Nº 011/2022

AUTORIA:- VEREADOR CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

PARECER PARA DISCUSSÃO


ENCAMINHADO PELO PRESIDENTE DA CASA A ESTA COMISSÃO, O PROJETO DE LEI Nº 011/2022, DE AUTORIA DO VEREADOR CARMELINDO JOSÉ DE OLIVEIRA, QUE “REGULAMENTA O TEMPO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR BANCÁRIO NO MUNICÍPIO DE JAÍBA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.” FOI ELABORADO DENTRO DOS PRINCÍPIOS JURÍDICOS, CONSTITUCIONAIS E LEGAIS, QUE NORTEIAM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DENTRO DAS TÉCNICAS DE REDAÇÃO EXIGÍVEIS, PELO QUE SOMOS PELA SUA CONSTITUCIONALIDADE E DE PARECER FAVORÁVEL A SUA APROVAÇÃO.



Werley Ferreira Lima - Relator

Os membros da Comissão de Legislação, Justiça e Redação da Câmara Municipal de Jaíba, Estado de Minas Gerais, reunidos na Sala das Comissões da Câmara, após a apreciação e estudo do Projeto de Lei de nº 011/2022 de autoria do Vereador Carmelindo Jose de Oliveira, enviado pelo Presidente da Casa a esta pasta, são de acordo em aprovar o parecer elaborado pelo Vereador, relator da matéria.

Que o mesmo seja submetido à discussão e votação.
Sala das Comissões da Câmara Municipal de Jaíba – MG,
Em 29 de Março de 2.022.


Werley Ferreira Lima - Vereador Relator da matéria


Valdivino José dos Santos – Vereador Presidente


José Hélio Silveira Filho – Vereadora Suplente