



Recebido em 21/05/2019  
às 14:15h.

Câmara Municipal de Bocaiuva

**PROJETO DE LEI Nº 14/2019**

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias, nas casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Bocaiuva, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Bocaiuva-MG Decreta e eu, Prefeita Municipal sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Ficam as agências bancárias, casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidas no Município de Bocaiuva, obrigados a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

**Parágrafo Único** - Nos termos do caput deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

- a) até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal, e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.

**Art. 2º** - Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá bilhete de 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.

**§ 1º** - Os estabelecimentos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

**§ 2º** - Os estabelecimentos deverão fixar, em local visível ao público, os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila e órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

**Art. 3º** - O não cumprimento do disposto na presente lei caracterizará infração administrativa, passível de multa.

**Art. 4º** - Os procedimentos administrativos de que trata esta lei serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária, casa lotérica e/ou correspondente bancário, aos órgãos de defesa do consumidor .

**Parágrafo Único** - Para a comprovação da denúncia será necessário a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

**Art. 5º** - Serão igualmente consideradas infrações administrativas, nos termos desta lei:

I – a omissão de informações e a cobrança indevida de taxas, sem notificação antecipada do cliente, nos termos da Resolução nº 2.303, de 25 de julho de 1996, e outras normas do Banco Central do Brasil que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas;

II – a não fixação em lugar visível e com letras legíveis da tabela de produtos e serviços praticados pela agência bancária, casa lotérica e/ou correspondente bancário;

III – a não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante do serviço de caixa exclusivo, nos termos da legislação federal vigente;

IV – o não fornecimento das demais informações determinadas pela Resolução nº 2.303 – SISBACEN – Sistema Central de Informações do



Banco Central do Brasil.

**Art. 6º** - A regulamentação das disposições da presente lei será feita pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, no prazo de 60 (sessenta) dias após sua promulgação, observando-se todas as disposições relativas às relações de consumo.

**Art. 7º** - As infrações previstas na presente lei serão aplicadas sanções administrativas previstas no artigo 56, inciso I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, parágrafo único, e no artigo 57, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – CDC, e no Decreto Federal nº 2.181/97, previstas em seu art. 12, inciso IX, alínea “a”, consideradas práticas infracionais e, ainda, com referência as práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto e/ou prestador de serviço.

**Art. 8º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário..

Câmara Municipal de Bocaiuva, 27 de maio de 2019.

ISAIAS ALVES DA CRUZ  
Vereador

Aprovado por JL Votes na 23<sup>a</sup>  
Reunião Ordinária da 3<sup>a</sup> Sessão  
Legislativa da Câmara Municipal.  
Ao St. Chefe do Poder Executivo, para sancão.  
Sala das Sessões da Câmara Municipal de Bocaiúva.  
Em, 01/08/2019.

Nelson Lute da Fonseca  
PRESIDENTE DA CÂMARA

Em, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Sala das Sessões da Câmara Municipal de Bocaiúva  
Legislativa da Câmara Municipal.  
Ao St. Chefe do Poder Executivo, para  
Reunião Ordinária da Sessão \_\_\_\_\_  
Aprovado por \_\_\_\_\_ Votes na \_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DA CÂMARA



CÂMARA  
MUNICIPAL DE  
BOCAIUVA

## JUSTIFICATIVA

Objetiva o presente Projeto de Lei criar regras claras para atendimento do consumidor nas agências bancárias, casas lotéricas e estabelecimentos similares no Município de Bocaiuva, dada á grande reclamação por parte da população do tempo de espera nas filas para atendimentos nesses locais.

A competência para legislar sobre esse tema pertence ao Município, como já assentou o Supremo Tribunal Federal, e aos estabelecimentos são necessários providenciar um atendimento mais humano e adequado aos consumidores, já que se existe necessidade de se esperar longo tempo em filas é porque a demanda é crescente e também existe a necessidade de aumentar os meios ou as formas de atendimento.

Pelo exposto, solicito o apoio dos demais pares.

Câmara Municipal de Bocaiuva, 27 de maio de 2019.

  
ISAIAS ALVES DA CRUZ  
Vereador

Aprovado por 12 Votos na 23º  
Reunião Ordinária da 33 Sessão  
Legislativa da Câmara Municipal.  
Ao Sr. Chefe do Poder Executivo, para Garcia  
Sala das Sessões da Câmara Municipal de Bocaiúva.  
Em. 01 / 08 / 2019  
Nerio Luiz da Fonseca  
PRESIDENTE DA CÂMARA