



Ofício mensagem nº 25/2013.

São Miguel do Araguaia-GO, 02 de agosto de 2013.

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

Submeto a apreciação desta augusta Casa de Leis, o projeto de nº823/2013, o qual tem **O OBJETIVO DE NORMATIZAR O TEMPO DE ESPERA EM FILA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ESTABELECIAS EM NOSSO MUNICÍPIO**. Essa propositura vem preencher uma lacuna legislativa que norteie a relação de prestador de serviços e cliente com foco no respeito ao consumidor visando que ele seja atendido num tempo razoável, essa norma jurídica após aprovada vem instrumentalizar e dirimir os conflitos entre as partes quando existir descontentamento, e será uma referência para reclamações e até mesmo acionar órgãos de defesa do consumidor ou o Poder Judiciário.

A aprovação desta lei é de suma importância, considerando que a ausência de norma jurídica específica impossibilita o consumidor de efetivar reclamação legalmente.

Por ultimo, esta lei tem o intuito pedagógico de estabelecer uma relação respeitosa entre as partes, mas não descarta o caráter punitivo quando necessário.

Sala das sessões da Câmara Municipal de São Miguel do Araguaia, Estado de Goiás, aos 02 dias do mês de agosto de 2013.

Wladimir Pires de Souza
Vereador PP - 1º Secretário



PROJETO DE LEI Nº823/ 2013, DE 02 DE AGOSTO DE 2013.

**DISPÕE SOBRE O TEMPO RAZOÁVEL DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS
EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS NO MUNICÍPIO DE
SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA, fulcrada na competência que lhe conferem as Constituições da República e do Estado de Goiás, assim como a Lei Orgânica Municipal, especialmente o seu § 1º, incisos IV e V, do art. 194, e tendo em vista o interesse superior e predominante da Administração Pública Municipal, **APROVA** e **EU**, na condição de Prefeita Municipal, **SANCIONO** a seguinte Lei:

Art. 1º - As agências e postos de atendimento bancários instalados no Município de São Miguel do Araguaia deverão prestar serviços adequado no atendimento ao público e em tempo razoável, conforme estabelecido nesta Lei, em consonância com Código de Defesa do consumidor, Lei Federal 8.078/90, e demais normas pertinentes.

Art. 2º - Para os fins do disposto nesta lei, considera-se:

I - Fila de espera: a que conduz o usuário de serviços bancários até os caixas, aos equipamentos de auto-atendimento ou aos atendentes bancários;

II - Tempo de espera para atendimento: é o tempo computado entre a chegada do usuário de serviço bancário na fila até o início do seu atendimento;

Art. 3º - Considera-se tempo de espera para atendimento razoável o que não exceda a:

Rua 02 esq. c/ Av. Minas Gerais – S/N- Centro – Fone: (62) 3364 1344 – Fax: (62) 3364/1263



I - 20 (vinte) minutos em dias úteis de expediente normal;

II - 30 (trinta) minutos em dias úteis que sejam véspera de, ou após feriados;

III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamentos de funcionários públicos Municipais, Estaduais, Federais e concessionários de serviços públicos, tributos Municipais, Estaduais e Federais;

§ 1º - Os bancos ou entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no incisos II e III.

§ 2º - O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III levará em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias tais como: energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 4º - Caberá aos bancos disponibilizar ao usuário de seus serviços comprovante - senha - no qual constará eletronicamente impresso, o nome do banco, agência, data e horário de sua emissão.

§ 1º - Os bancos não podem cobrar qualquer valor pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º - Caberá ao atendente bancário, rubricar e registrar a hora exata do início do efetivo atendimento do usuário no local apropriado na senha.

§ 3º - Em caso de recusa do funcionário, o usuário deverá fazer a anotação de próprio punho, se possível na presença de suas testemunhas.

§ 4º - A senha será meio de prova ao usuário para o ajuizamento de ação de reparação de danos ou para instruir reclamação que fizer aos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 5º As agências e postos de atendimento bancários deverão afixar cartaz indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON Municipal, cujas dimensões não poderão

Rua 02 esq. c/ Av. Minas Gerais - S/N- Centro - Fone: (62) 3364 1344 - Fax: (62) 3364/1263



04

ser inferiores a 60 cm (sessenta centímetros) de altura e 50 cm (cinquenta centímetros) de largura.

Art. 6º - O descumprimento a qualquer dispositivo desta Lei constituirá infração à norma de defesa do consumidor e sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I - Advertência

II- multa de 200 (duzentos) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência) até a 5ª reincidência;

III - multa de 400 (quatrocentas) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência) até a 5ª (Quinta) reincidência;

IV - suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª (Quinta) reincidência.

Parágrafo Único - As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas, cumulativamente em processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas.

Art. 7º - Compete ao Programa municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - **PROCON/SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA** - a divulgação, a fiscalização das agências; o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta Lei.

§ 1º - O **PROCON/SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA**, 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.

§ 2º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando a sua valoração, terá como base o Artigo 57 do CDC (código de defesa do consumidor) da Lei. 8.078/90.

[Handwritten signature]



§ 3º - As multas de que trata esta Lei serão recolhidas ao Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor - FMDC - para atender às prerrogativas previstas em Lei.

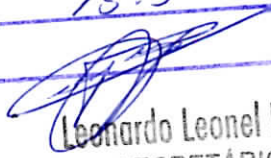
Art. 8º - As agências bancárias tem o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para adaptarem-se estas disposições.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10 - Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal nº317/99 de 14 de junho de 1999.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA, ESTADO DE GOIÁS, aos 02 dias do mês de agosto de 2013.


Wladimir Pires de Souza
Vereador PP - 1º Secretário

PROCESSO Nº: 821/13
DATA: 02 | 08 | 13
HORA: 15:34
ASS.: 
Leonardo Leonel Peres
SECRETÁRIO