

Câmara Municipal de Teófilo Otoni

GABINETE DO VEREADOR SARGENTO HARLEI

Câmara Municipal de Teófilo Otoni

Anexo I

PROJETO DE LEI Nº 04 /2024

Protocolo Nº

007

Data

29/01/2024

Hora

15:15

S. Sargento

Secretária

Dispõe sobre o tempo máximo de espera em fila de agências bancárias no Município de Teófilo Otoni/MG e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Teófilo Otoni aprova:

Art. 1º - Todas as agências bancárias estabelecidas no Município de Teófilo Otoni/MG deverão manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§1º Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável 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 15 (quinze) minutos em dias de expediente normal;
- II 30 (trinta) minutos:
 - a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
 - b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas;

§2º Os bancos ou entidades representativas informarão ao Poder Executivo Municipal as datas mencionadas nas alíneas "a" e "b" do §1º deste artigo.

§3º Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

§4º Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 2º - Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:



Câmara Municipal de Teófilo Otoni

GABINETE DO VEREADOR SARGENTO HARLEI

- I - o número desta Lei;
- II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;
- III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

Art. 3º - O Município poderá disponibilizar meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectivas averiguações, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

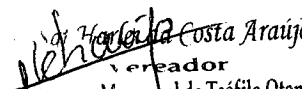
Art. 4º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 5º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação do Decreto regulamentador desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, respeitadas as disposições da Lei Estadual de Minas Gerais nº Lei nº 14.235 de 26/04/2002, naquilo que for compatível, revogada as disposições em contrário.

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

Sala das Sessões, 25 de janeiro de 2024.


Sargento Harlei da Costa Araújo
Vereador
Câmara Municipal de Teófilo Otoni

Sargento Harlei da Costa Araújo
Vereador - Patriota



Câmara Municipal de Teófilo Otoni

GABINETE DO VEREADOR SARGENTO HARLEI

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo reproduzir a previsão constante da Lei Estadual de Minas Gerais nº Lei nº 14.235 de 26/04/2002, no que tange ao tempo de espera nas filas de agências bancárias, a qual entende como tempo razoável, o prazo máximo de 15 (quinze) minutos. Contudo, a Lei Estadual não menciona outras situações em que dada à quantidade de atendimentos esse prazo precisa ser ampliado para que a Lei surta os efeitos que se busca.

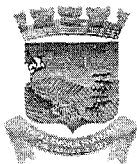
Sendo assim, a proposta deste projeto de Lei Municipal é detalhar para que o prazo máximo em dias normais seja de 15 (quinze) minutos e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, datas de recebimento dos funcionários públicos, aposentados ou pensionistas.

Nos últimos anos, têm sido constantes as reclamações de clientes/usuários das agências bancárias do Município de Teófilo Otoni/MG, em relação ao tempo de espera nas filas e às más condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras, que perdem horas e horas nas filas, do lado de fora das agências para serem atendidos, sob chuva ou forte sol antes mesmo de ter acesso a senha para atendimento, não sendo aplicadas multas, nada obstante o reiterado descumprimento da Lei Estadual que já prevê a aplicação de multas.

Por sua vez, o Banco Central do Brasil explicitamente reconhece não ter legitimidade para dirimir este problema, remetendo aos Municípios e Estados a regulamentação do tempo de espera nas filas. Veja-se o que diz o Banco Central em seu sítio eletrônico: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-banco-central-regula-o-tempo-para-espera-na-fila-do-banco>

“O Banco Central não regulamenta o tempo de espera em filas. Existem leis estaduais e municipais que tratam do assunto”.

Sendo assim, cabe aos órgãos de defesa do consumidor a orientação sobre o tema e os legislativos estaduais e municipais a regulamentação do tempo de espera, sendo perfeitamente cabível que se estabeleça multa para caso de descumprimento e, assim, torná-la efetiva, já que esta previsão não consta da Lei Estadual supramencionada.



Câmara Municipal de Teófilo Otoni

GABINETE DO VEREADOR SARGENTO HARLEI

Merece esclarecimentos o fato de que o prazo máximo para o atendimento de usuários em fila de espera nos estabelecimentos bancários é uma questão inserida no contexto da prestação de serviços na qual as instituições financeiras configuram-se como fornecedoras.

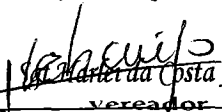
Ademais, oportuno ressaltar que os incisos I e II do art. 30 da Constituição Federal estabelecem que cabe aos Municípios legislar sobre assunto de interesse local e também suplementar a legislação federal e estadual no que couber, inclusive em relação ao Direito do Consumidor, desde que não a contrarie - o que não é o caso - já que a intenção do presente Projeto é tornar a legislação consumerista mais rígida em prol da parte hipossuficiente dessa relação jurídica.

Não diferente disso, o Supremo Tribunal Federal (STF) em sede de repercussão geral, Tema 272 - *Competência dos Municípios para legislar sobre tempo máximo de espera de clientes em filas de bancos*, ao julgar o RE 610221, firmou a seguinte tese:

Compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, notadamente sobre a definição do tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias.

Portanto, diante da tamanha relevância da matéria que peço o apoio dos nobres pares para a aprovação deste projeto de lei.

Teófilo Otoni, 29 de janeiro de 2024.


Sargento Harlei da Costa Araújo
Vereador
Câmara Municipal de Teófilo Otoni
Sargento Harlei da Costa Araújo
Vereador - Patriota