



Processo nº 7.340-9/2015
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP

LEI N.º 8.388, DE 19 DE MARÇO DE 2015

Altera a Lei 6.663/06, para estabelecer novos prazos e fixar penalidades aos estabelecimentos bancários por não-atendimento aos usuários na forma que especifica; e dá providências correlatas.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ, Estado de São Paulo, de acordo com o que decretou a Câmara Municipal em Sessão Ordinária realizada no dia 03 de março de 2015, PROMULGA a seguinte Lei:-

Art. 1º. A Lei nº. 6.663, de 11 de abril de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, caracterizar-se-ão abusos dos estabelecimentos bancários, sejam agências, postos de atendimento ou correspondentes, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a permanecer em fila por tempo de espera além do razoável.

(...)

§ 2º. *Para comprovação do tempo de espera, os estabelecimentos bancários e correspondentes fornecerão aos usuários, gratuitamente, quando de sua chegada, um ‘bilhete de senha de atendimento’, no qual constarão os horários:*

I - de retirada do bilhete, impresso mecanicamente; e

II – do início do efetivo atendimento, informado pelo atendente, que deverá identificar-se.

§ 2º.-A. *Os estabelecimentos bancários e correspondentes que ainda não implantaram o sistema de senhas terão prazo de até 60 (sessenta) dias, contados do início de vigência desta lei, para o fazer.*

§ 3º. *O ‘bilhete de senha de atendimento’ será devolvido ao usuário.*

Art. 3º. *Os estabelecimentos bancários, agências, postos de atendimento e seus correspondentes, manterão:*

I - disponível para os usuários, em local visível e de fácil acesso, cópia desta Lei, suas alterações e do Código de Defesa do Consumidor;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 8.388/2015 – fls. 02)

II - cartazes com informações desta Lei e suas alterações e Resolução do Banco Central nº. 3.694, de 26 de março de 2009, no tamanho mínimo de 42cm x 30cm, próximo aos caixas e ao local de fornecimento de senhas de atendimento, contendo informações sobre prazo razoável e a entrega do bilhete, nos termos do anexo integrante desta lei.

Art. 4º. O PROCON Jundiaí, nos termos do convênio firmado através da Lei nº. 7.257, de 25 de março de 2009, fiscalizará o cumprimento desta lei.

§ 1º. As denúncias de descumprimento dos dispositivos desta lei poderão ser feitas ao PROCON Jundiaí por qualquer cidadão ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, desde que acompanhadas de provas práticas.

§ 2º. A fixação dos valores das multas pelo PROCON Jundiaí será feita de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do estabelecimento ou correspondente bancário, nos termos da legislação vigente, de acordo com os arts. 56 e 57 da Lei federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 3º. São consideradas graves, devendo o PROCON Jundiaí notificar a administração pública municipal para a adoção de medida de cassação da licença de funcionamento do estabelecimento, as seguintes infrações:

I – não-atendimento aos §§ 2º.-A e/ou 3º. do art. 2º. e/ou ao art. 3º. nos prazos determinados por esta lei;

II – reincidência comprovada de abuso, quanto ao tempo de espera, nos termos do art. 2º. desta lei.

III – comprovação de possível negligência:

a) na manutenção da oferta regular dos bilhetes de atendimento;

b) no constrangimento do usuário para a obtenção do bilhete;

c) no impedimento ou tentativa de dificultar o acesso dos clientes ou usuários aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.” (NR)

Art. 2º. São revogados, da Lei nº. 6.663, de 11 de abril de 2006:

I – Vetado.



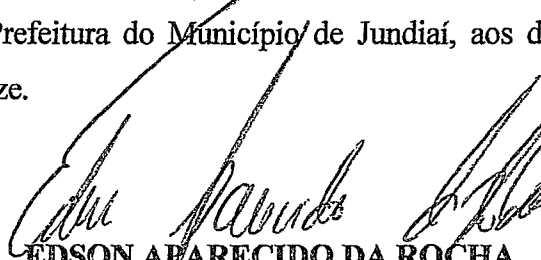
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 8.388/2015 – fls. 03)

II – os arts. 5º. e 7º.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.


PEDRO BIGARDI
Prefeito Municipal

Publicada na Imprensa Oficial do Município e registrada na Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos da Prefeitura do Município de Jundiaí, aos dezoito dias do mês de março de dois mil e quinze.


EDSON APARECIDO DA ROCHA
Secretário Municipal de Negócios Jurídicos

scc.1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ - SP

Anexo - Modelo de Cartaz

**PRAZO RAZOÁVEL DE ATENDIMENTO NESTE
ESTABELECIMENTO**

(Times New Roman, 40)

15 minutos no máximo – Dias normais (10 minutos mais 5 de tolerância)

30 minutos no máximo – Dias de pagamento ou após feriados prolongados

(TNR, 32)

**USUÁRIOS E CLIENTES EXIJAM BILHETES DE SENHA DE
ATENDIMENTO COM HORA DE CHEGADA E DO EFETIVO
ATENDIMENTO. (TNR, 32)**

“É vedado às instituições recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico”.

Resolução nº. 3.694 do Banco Central.

(TNR, 28)

Para maiores esclarecimentos consulte a Lei Municipal nº. 6.663/2006 atualizada e o Código de Defesa do Consumidor, que deverão estar disponíveis a qualquer usuário neste local.

(TNR, 28)

PROCON JUNDIAÍ – Rua Barão de Jundiaí, 153 – Centro

(TNR, 28)