



## CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

### Identificação da Norma

#### LEI N° 6663/2006

### Ementa

Obriga os estabelecimentos bancários a prestar atendimento ao público no período que especifica, impõe sanções administrativas por abuso e infrações aos direitos do consumidor, e dá providências correlatas.

Data da Norma

**11/04/2006**

Data de Publicação

**18/04/2006**

Veículo de Publicação

**Imprensa Oficial do Município-**

### Matéria Legislativa

**Projeto de Lei n° 9515/2006 - Autoria: Ana Vicentina Tonelli, Marilena Perdiz Negro**

### Status de Vigência

**Revogada**

### Observações

**ECONOMIA - comércio e serviços - bancos  
CONSUMIDOR**

**Autor: ANA VICENTINA TONELLI e MARILENA PERDIZ NEGRO**

**- revogada pela Lei n.º 9.130, de 21 de fevereiro de 2019.**

### Histórico de Alterações

**Data da Norma**

**06/07/2006**

**19/03/2015**

**21/02/2019**

**Norma Relacionada**

**Decreto do Executivo n° 20498/2006**

**Lei n° 8388/2015**

**Lei n° 9130/2019**

**Efeito da Norma Relacionada**

**Norma correlata**

**Alterada por**

**Revogada por**



# Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

*[Texto compilado – atualizado até a Lei nº 8.388, de 19 de março de 2015]\**

## **LEI N.º 6.663, DE 11 DE ABRIL DE 2006**

Obriga os estabelecimentos bancários a prestar atendimento ao público no período que especifica, impõe sanções administrativas por abuso e infrações aos direitos do consumidor, 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 21 de março de 2006, **PROMULGA** a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Os estabelecimentos bancários e seus correspondentes, no âmbito do Município de Jundiaí, são obrigados a prestar atendimento ao público no período estabelecido nesta lei, ficando o Poder Público Municipal autorizado a aplicar sanções administrativas na ocorrência de abusos contra os direitos do consumidor.

**Parágrafo único.** Entende-se por correspondentes, empresas e/ou estabelecimentos contratados pelos bancos para a prestação de serviços bancários como recebimento de tributos, taxas e tarifas.

**Art. 2º.** ~~Para os efeitos desta Lei, caracterizar-se-ão abuso das agências bancárias os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a permanecer em fila por tempo de espera além do razoável.~~

**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. *(Redação dada pela Lei n.º 8.388, de 19 de março de 2015)*

**§ 1º.** Entende-se como tempo de espera razoável para atendimento ao público:

**I** – até 10 (dez) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em dias normais;

**II** – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância 5 (cinco) minutos, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de

\* Esta compilação foi elaborada pela Câmara Municipal de Jundiaí com a finalidade de facilitar a consulta por municípios e demais interessados. Ela não substitui as leis publicadas na Imprensa Oficial do Município.



## Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Texto compilado da Lei nº 6.663/2006 – pág. 2)

concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos, municipais, estaduais e federais;

**III** – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância 5 (cinco) minutos, em véspera ou após feriados prolongados.

~~§ 2º. Para a comprovação do tempo de espera, os usuários receberão das agências 1 (um) “bilhete de senha de atendimento”, onde constarão, impressos mecanicamente os horários de chegada e de atendimento ao cliente.~~

~~I – Os estabelecimentos bancários e correspondentes que ainda não fazem uso desse sistema de senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo na regulamentação dessa Lei.~~

**§ 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.

*(Redação do parágrafo dada e inciso II acrescido pela Lei n.º 8.388, de 19 de março de 2015)*

**§ 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. *(Parágrafo acrescido pela Lei n.º 8.388, de 19 de março de 2015)*

~~§ 3º. Os estabelecimentos bancários e correspondentes não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório do “bilhete de senha de atendimento”.~~

**§ 3º.** O “bilhete de senha de atendimento” será devolvido ao usuário. *(Redação dada pela Lei n.º 8.388, de 19 de março de 2015)*

**§ 4º.** O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração a prestação normal dos serviços essenciais a manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como, energia, telefonia e transmissão de dados.

~~**Art. 3º.** Ficam os estabelecimentos e correspondentes mencionados no *caput* do artigo 1º, obrigados a fixar em locais visíveis e de fácil leitura, nas áreas internas e externas os termos desta Lei.~~

**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;



## Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Texto compilado da Lei nº 6.663/2006 – pág. 3)

**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 42 cm x 30 cm, 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. *(Redação do “caput” dada e incisos acrescidos pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)*

**Art. 4º.** ~~Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes.~~

~~§ 1º. Os procedimentos administrativos de que trata o “caput” deste artigo serão aplicados quando da denúncia ao PROCON por um município consumidor ou entidade da sociedade civil legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas.~~

~~§ 2º. O PROCON local determinará as providências devidas com apuração de fatos e, após, encaminhará a Procuradoria Jurídica da Prefeitura Municipal para indicação da aplicação das sanções previstas nesta 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. *(Redação dada pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)*

**§ 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. *(Redação dada pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)*

**§ 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. *(Redação dada pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)*

**§ 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: *(Parágrafo, incisos e alíneas acrescidos pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)*

**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;



## Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Texto compilado da Lei nº 6.663/2006 – pág. 4)

**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.

**Art. 5º.** O não cumprimento desta Lei sujeitará os estabelecimentos bancários e correspondentes às sanções administrativas que serão regulamentadas pelo Executivo, através de decreto. (Revogado pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)

**Art. 6º.** As despesas decorrentes da presente Lei, correrão por conta de dotação orçamentária própria, suplementada se necessário.

**Art. 7º.** O Executivo regulamentará a presente Lei, a partir de sua promulgação, por decreto, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias. (Revogado pela [Lei n.º 8.388](#), de 19 de março de 2015)

**Art. 8º.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**ARY FOSSEN**

Prefeito Municipal

Publicada e registrada na Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos da Prefeitura do Município de Jundiaí, aos onze dias do mês de abril de dois mil e seis.

**GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS**

Secretário Municipal de Negócios Jurídicos

\scpo



## Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Texto compilado da Lei nº 6.663/2006 – pág. 5)

(Anexo acrescido pela Lei n.º 8.388, de 19 de março de 2015)

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)



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ

**LEI N.º 6.663, DE 11 DE ABRIL DE 2006**

Obriga os estabelecimentos bancários a prestar atendimento ao público no período que especifica, impõe sanções administrativas por abuso e infrações aos direitos do consumidor, 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 21 de março de 2006, **PROMULGA** a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Os estabelecimentos bancários e seus correspondentes, no âmbito do Município de Jundiaí, são obrigados a prestar atendimento ao público no período estabelecido nesta lei, ficando o Poder Público Municipal autorizado a aplicar sanções administrativas na ocorrência de abusos contra os direitos do consumidor.

**Parágrafo único.** Entende-se por correspondentes, empresas e/ou estabelecimentos contratados pelos bancos para a prestação de serviços bancários como recebimento de tributos, taxas e tarifas.

**Art. 2º** - Para os efeitos desta Lei, caracterizar-se-ão abusos das agências bancárias os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a permanecer em fila por tempo de espera além do razoável.

**§ 1º** - Entende-se como tempo de espera razoável para atendimento ao público:

**I** – até 10 (dez) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em dias normais;

**II** – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância 5 (cinco) minutos, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos, municipais, estaduais e federais;

**III** – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância 5 (cinco) minutos, em véspera ou após feriados prolongados.

**§ 2º** - Para a comprovação do tempo de espera, os usuários receberão das agências 1 (um) “bilhete de senha de atendimento”, onde constarão, impressos mecanicamente os horários de chegada e de atendimento ao cliente.

**I** – Os estabelecimentos bancários e correspondentes que ainda não fazem uso desse sistema de senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo na regulamentação desta Lei.

**§ 3º** - Os estabelecimentos bancários e correspondentes não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório do “bilhete de senha de atendimento”.



**§ 4º** - O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração a prestação normal dos serviços essenciais a manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como, energia, telefonia e transmissão de dados.

**Art. 3º** - Ficam os estabelecimentos e correspondentes mencionados no *caput* do artigo 1º, obrigados a fixar em locais visíveis e de fácil leitura, nas áreas internas e externas os termos desta Lei.

**Art. 4º** - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes.

**§ 1º** - Os procedimentos administrativos de que trata o “*caput*” deste artigo serão aplicados quando da denúncia ao PROCON por um munícipe consumidor ou entidade da sociedade civil legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas.

**§ 2º** - O PROCON local determinará as providências devidas com apuração de fatos e, após, encaminhará a Procuradoria Jurídica da Prefeitura Municipal para indicação da aplicação das sanções previstas nesta Lei.

**Art. 5º** - O não cumprimento desta Lei sujeitará os estabelecimentos bancários e correspondentes às sanções administrativas que serão regulamentadas pelo Executivo, através de decreto.

**Art. 6º** - As despesas decorrentes da presente Lei, correrão por conta de dotação orçamentária própria, suplementada se necessário.

**Art. 7º** - O Executivo regulamentará a presente Lei, a partir de sua promulgação, por decreto, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

**Art. 8º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ARY FOSSEN  
Prefeito Municipal

Publicada e registrada na Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos da Prefeitura do Município de Jundiaí, aos onze dias do mês de abril de dois mil e seis.

GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS  
Secretário Municipal de Negócios Jurídicos

sec.1