



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 abusos 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 munícipes 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 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. 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



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)