



P 8682/2015

EMENDA MODIFICATIVA Nº. 02
PROJETO DE LEI Nº. 11.224
(Paulo Malerba)

Prevê informações aos usuários sobre prazo de atendimento.

Nova redação ao art. 3º:

“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;

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 o prazo razoável e a entrega do bilhete, nos termos do anexo integrante desta lei.”

Sala das Sessões, 02/03/2015


PAULO MALERBA

Justificativa

É importante que incluamos na alteração ora proposta da Lei 6.663, de 11 de abril de 2006, uma melhor instrução sobre a divulgação dos prazos razoáveis para os clientes dos estabelecimentos bancários, para que possam auxiliar na fiscalização de seu direito.



(emenda modificativa nº. 02 ao PL nº. 11.224 - fls. 2)

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)