



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

Processo 66.215

Autógrafo

PROJETO DE LEI N.º 11.224

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 PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ, Estado de São Paulo, faz saber que em 03 de março de 2015 o Plenário aprovou:

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.



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Autógrafo PL n.º 11.224 - fls. 2)

Art. 3.º. 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 n.º 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. 4.º. O PROCON Jundiaí, nos termos do convênio firmado através da Lei n.º 7.257, de 25 de março de 2009, fiscalizará o cumprimento desta lei.

§ 1.º. 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.

§ 2.º. 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 n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

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



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Autógrafo PL nº. 11.224 - fls. 3)

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 – o inciso I do § 2º. do art. 2º.;

II – os arts. 5º. e 7º.

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

CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ, em três de março de dois mil e quinze
(03/03/2015).

Eng. MARCELO GASTALDO

Presidente



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

(Autógrafo PL nº. 11.224 - fls. 4)

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)