



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABINETE VEREADORA ADA DANTAS BOABAID - PMN



Projeto de Lei Nº _____ de _____ 2017.

PROTOCOLO

Divisão das Comissões

Proj. de Lei nº 3538/2017

Proj. de Lei Comp. nº _____

Resolução _____

Decreto Legislativo _____

Emenda _____

Data 15/05/17 Horário 8:30

Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários, quando atendidos em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera, nos termos da Lei nº 1.877, de 19 de Maio de 2010, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO, usando das atribuições que lhe confere IV, do art. 87, da Lei Orgânica do Município de Porto Velho.

FAÇO SABER que a **CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO** aprovou e eu sanciono a seguinte:

LEI:

Art. 1º. As instituições bancárias sediadas no Município de Porto Velho-RO, além de multas aplicadas pelas legislações vigentes, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento, quando forem atendidas além do limite máximo do tempo de espera, nos termos da Lei nº 1.877, de 19 de Maio de 2010.

Art. 2º - As instituições bancárias deverão emitir uma senha de atendimento para o usuário onde registre o seu horário de chegada, a qual será devolvida ao cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se usuário da instituição bancária toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independentemente de a mesma ser ou não cliente do banco.



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABINETE VEREADORA ADA DANTAS BOABAID - PMN



Art. 4º - O usuário que se sentir prejudicado pela demora no atendimento, de posse da senha autenticada devolvida pelo caixa, deverá comunicar o fato ao gerente da instituição financeira ou a qualquer outro funcionário designado para receber a reclamação, e solicitar o pagamento da indenização, que deverá ser feito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

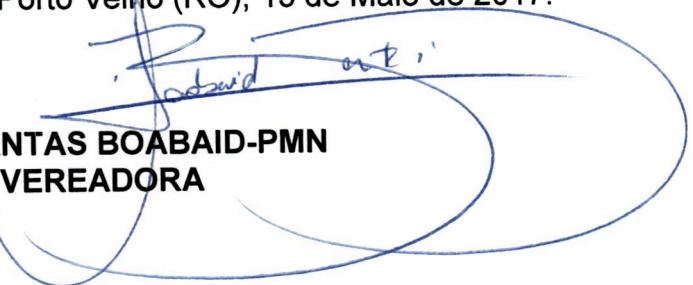
Art. 5º - O valor da indenização será equivalente a 16 (dezesseis) UPF (Unidade Padrão Fiscal do Município de Porto Velho), vigente na data do atendimento, por cada usuário atendido em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera.

Parágrafo único. Na hipótese de o pagamento não ser realizado no prazo definido no caput deste artigo o pagamento deverá ser realizado em dobro.

Art. 6º - As instituições bancárias deverão afixar em local visível, placa indicativa do limite máximo de tempo para atendimento ao usuário, contendo o número da respectiva Lei.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Porto Velho (RO), 15 de Maio de 2017.


ADA DANTAS BOABAID-PMN
VEREADORA



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABINETE VEREADORA ADA DANTAS BOABAID - PMN



J U S T I F I C A T I V A

Nobres Vereadores,

É notório as intermináveis filas nas agências bancárias em todo o país, de modo especial nos dias de pagamentos de servidores públicos, fato este que demonstra que muitas vezes o serviço é prestado de forma deficiente e não condizente com o que disciplina o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, causando transtornos e aborrecimentos ao cliente.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O Município promulgou Lei nº 1.877, de 19 de Maio de 2010, na certeza de dar solução para o impasse, nos termos do artigo da Lei acima citada:

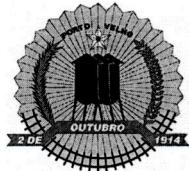
Art. 4º O descumprimento desta lei constituirá prática infracional e sujeitará ao infrator às penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

(...)

II - multa diária de 1.000 UPF (Unidade Padrão Fiscal do Município) na primeira reincidência.

III - duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência.

Desse modo, as agências bancárias estabelecidas no Município de Porto Velho ficam obrigadas a manter no setor de caixas, funcionários em números



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABINETE VEREADORA ADA DANTAS BOABAID - PMN



compatíveis com o fluxo de usuários, de modo permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

Por outro norte, em busca de solução para esta situação, a Assembleia Legislativa de Rondônia promulgou a Lei estadual nº 3.522, de 24 de março de 2015, que obrigam as instituições financeiras, colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, bem como, sistemas de autoatendimento de modo que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, conforme artigo 1º da referida Lei:

Art. 1º. Todas as agências bancárias e Cooperativas de Crédito estabelecidas no Estado de Rondônia ficam obrigadas a manter, para todos os serviços ofertados à população, atendentes em número compatível com o fluxo de usuários, de maneira a permitir que estes sejam atendidos em tempo razoável.

No mesmo sentido, ressentimento entrou em vigor a Lei estadual nº 4.008, de 28 de março de 2017, que dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários, quando atendidos em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera, nos termos da Lei nº 3.522, de 24 de março de 2015, nos termos do artigo 1º da referida Lei:

Art. 1º. As instituições bancárias sediadas no Município de Porto Velho-RO, além de multas aplicada pelo PROCON, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento, quando forem atendidas além do limite máximo do tempo de espera, nos termos da Lei nº 3.522, de 24 de março de 2015.

Sabe-se que, no caso de descumprimento da lei das filas, as instituições bancárias pagam elevadas multas ao Poder Público, cobradas pelo PROCON. O usuário, pessoa que cumpre com o pagamento dos seus impostos, na verdade é



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABINETE VEREADORA ADA DANTAS BOABAID - PMN



quem sofre com a demora no atendimento, suportando constrangimentos, humilhações, deixando de realizar outros compromissos, não recebe qualquer valor a título de multa ou indenização em razão da demora no atendimento.

Nesse sentido, o presente Projeto de Lei, visa concretizar os objetivos acima referidos, coibindo assim as práticas desrespeitosas aos consumidores de serviços bancários, e entendendo que a matéria é constitucional e de grande relevância para a sociedade rondoniense.

Face o exposto, é que peço aprovação dos nobres pares do respectivo Projeto de Lei.

Câmara Municipal de Porto Velho (RO), 15 de Maio de 2017.

**ADA DANTAS BOABAID-PMN
VEREADORA**