



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

Projeto de Lei nº _____ de 16 de Setembro de 2019.

PROTOCOLO
Divisão das Comissões
Proj. de Lei nº 3951/2019
Proj. de Lei Comp. nº _____
Resolução _____
Decreto Legislativo _____
Emenda _____
Data 16/9/19 Horário 15h30

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 1877, 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, 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 1877, 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 ad cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se usuário da institui toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independente ente ou não cliente do banco.

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



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

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 14 (quatorze) UPF (Unidade Padrão Fiscal) 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), 16 de Setembro de 2019.

ADA DANTAS BOABAID-PMN
VEREADORA



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

JUSTIFICATIVA

Nobres Senhores 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.*

Na busca de solução para esta situação, o Município de Porto Velho sancionou a Lei nº 1877, de 19 de Maio de 2010, que obrigam as instituições financeiras, colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas de modo que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, conforme artigo 1º da referida Lei:

Art. 1º Todas as agências bancárias instaladas no âmbito do Município de Porto Velho ficam obrigadas a providenciarem a implementação, instalação e manter em suas dependências; banheiros, bebedores de água potável, no setor de caixas, cabines individuais de proteção visual e **funcionários em número compatível com o fluxo de usuários de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável,** na área externa câmeras de vídeo.

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 que sofre com a demora no atendimento, suportando constrangimentos, humilhações,



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

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 os municípios de Porto Velho.

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

Câmara Municipal de Porto Velho (RO), 16 de Setembro de 2019.

ADA DANTAS BOABAID-PMN
VEREADORA