



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

A COM. DE FIN. ORÇ., TOMADA DE
CONTAS E FISCALIZAÇÃO

S.S. em 06/05/2019

PRESIDENTE

À COMISSÃO DE LEGISL. JUSTIÇA E REDAÇÃO.

S.S. em 06/05/2019

PRESIDENTE

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

PROJETO DE LEI CM/ 25 /2019

Determina aos bancos e demais estabelecimentos financeiros e de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Ituiutaba e dá outras providências.

Art. 1.º Ficam as “**agências de atendimento**” estabelecidas no território do Município de Ituiutaba obrigadas a prestar ao usuário atendimento apropriado e adequado, com “**tempo de espera para atendimento**” não superior ao “**tempo de espera máximo para atendimento**” definido por esta lei.

§ 1.º Para o efeito dessa lei, considera-se:

- I “**consumidor**” a pessoa física que utiliza os serviços, os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias, ou demais estabelecimentos financeiros e de crédito;
- II “**agência de atendimento**” a agência de banco ou de demais estabelecimentos financeiros e de crédito em que o serviço é prestado ao consumidor.
- III “**plataforma de atendimento**” toda e qualquer estrutura que tenha como objetivo o atendimento ao consumidor e a prestação dos serviços inerentes ao estabelecimento, composta ou não por pessoas ou máquinas, tais como caixa, gerente, atendente, equipamento de caixa eletrônico, citados como exemplo em listagem não exaustiva.
- IV “**bilhete de senha de atendimento**”, ou simplificada, “**bilhete de senha**” o bilhete impresso por equipamento eletrônico, em que consta a identificação da agência de atendimento, o código de chamada, o horário de emissão do bilhete de senha e no qual haja espaço suficiente para a anotação manual do horário do início do atendimento e para a rubrica do atendente.
- V “**fila de espera**” o arranjo de natureza física ou virtual que organiza os consumidores por ordem de preferência e de chegada e que conduz o consumidor a toda e qualquer “**plataforma de atendimento**”.
- VI “**tempo de espera para atendimento**” o período computado via “**bilhete de senha de atendimento**”, cujo termo inicial é o instante de entrada do consumidor na fila de espera, atestado pela impressão mecânica do horário no



COMPROMISSO COM O CIDADÃO

“**bilhete de senha**”, e o termo final é o horário do início do efetivo atendimento, atestado pelo preenchimento manual do horário, no bilhete de senha, pelo atendente.

§ 2.º Para efeitos desta lei, o “**tempo de espera máximo para atendimento**” será de:

- I Quinze (15) minutos em dias de expediente normal;
- II Trinta (30) minutos às vésperas e no dia subsequente a feriado;
- III Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas;
- IV Trinta (30) minutos para o atendimento por gerentes, por agentes administrativos, ou por qualquer outro atendente.

§ 3.º Os prazos estabelecidos nesse artigo serão considerados para a exigência do “**tempo de espera máximo para o atendimento**” enquanto haja o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não haja a ocorrência de greve, ou outra ocorrência fortuita, ou de força maior, que impeça a prestação regular dos serviços.

Art. 2.º A “**agência de atendimento**” fornecerá ao consumidor, mediante sua solicitação ou manifestação de desejo por atendimento, um “**bilhete de senha de atendimento**” que atenda ao disposto no art. 1.º, e que permitirá o registro das informações necessárias para o cálculo do “**tempo de espera para atendimento**”.

§ 1.º Fica vedada qualquer cobrança, pelas agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito, em razão do fornecimento dos “**bilhetes de senha de atendimento**”.

§ 2.º Será considerado como termo inicial de atendimento, e conseqüentemente o termo final do “**tempo de espera para atendimento**”, o instante em que o funcionário, gerente, ou agente administrativo ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3.º O consumidor deverá solicitar ao funcionário atendente que anote no “**bilhete de senha**” o horário do termo inicial de atendimento.



COMPROMISSO COM O CIDADÃO

§ 4.º Caso o atendente se recuse a anotar o termo inicial de atendimento e assinar o **“bilhete de senha”** o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

§ 5.º A recusa pela **“agência de atendimento”** no fornecimento do **“bilhete de senha”** implicará em infração equivalente à extrapolação do **“tempo de espera máximo para atendimento”**, exceto quando da ocorrência de motivos justos, alheios ao controle da **“agência de atendimento”**

§ 6.º A recusa de que fala o parágrafo anterior poderá ser comprovada pelos meios de prova usuais e adequados.

Art. 3.º A **“agência de atendimento”** deve afixar cópia do texto desta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 4.º O estabelecimento bancário e de crédito deve instalar em suas dependências, para uso dos consumidores, bebedouros e sanitários adaptados às necessidades da pessoa portadora de necessidade especial.

§ 1.º Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção, atendendo o disposto em legislação específica.

§ 2.º Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro, instalado de maneira que atenda às necessidades da pessoa com deficiência.

Art. 5.º A expedição de alvarás de funcionamento para novas agências bancárias fica condicionada à verificação prévia das instalações e à constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 6.º O descumprimento desta lei sujeita o infrator às seguintes 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:



COMPROMISSO COM O CIDADÃO

- I - multa;
- II - suspensão temporária de atividade;
- III - suspensão do alvará de funcionamento;
- IV cassação do alvará de funcionamento.

Art. 7.º Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Ituiutaba, ou a qualquer órgão que venha a sucedê-lo, a fiscalização *in loco* das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1.º O PROCON/Ituiutaba, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e na legislação municipal em vigor.

§ 2.º O “bilhete de senha de atendimento” completamente preenchido comprova o “tempo de espera para atendimento” e é requisito essencial para a reclamação baseada nesta lei.

§ 3.º A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§ 4.º Na reincidência a nova multa será aplicada no dobro do valor inicial.

§ 5.º A multa de que trata o inciso I do artigo 6.º será atualizada, anualmente, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção deste índice, será adotado outro índice criado pela legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

§ 6.º As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor - FMPC - para atender aos objetivos previstos na legislação, em especial aos elencados no artigo 2.º da Lei Municipal 4.118/2011.

Art. 8.º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação e fixa o prazo de:



Câmara
MUNICIPAL DE ITUIUTABA

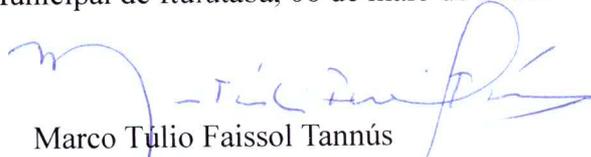
COMPROMISSO COM O CIDADÃO

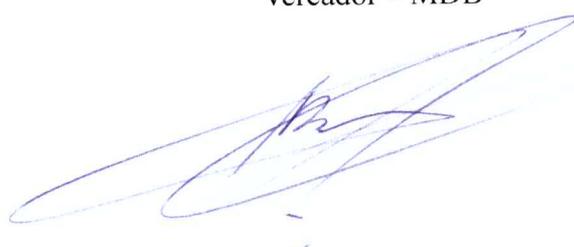
§ 1.º 120 dias para a adequação dos estabelecimentos a ela sujeitos com relação ao disposto no artigo 4.º desta lei;

§ 2.º 30 dias para as demais obrigações ditadas por esta lei.

Art. 9.º Revogam-se as todas disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal n.º 3.807, de 27 de junho de 2006, em sua totalidade.

Câmara Municipal de Ituiutaba, 06 de maio de 2019.


Marco Túlio Faissol Tannús
Vereador – MDB





Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

Justificativa

Os quatro maiores bancos brasileiros lucraram juntos, em 2.018, um total de cerca de R\$ 73.000.000.000,00. Isso equivale a um aumento de 12,3% sobre o total do ano de 2.017, período em que a inflação não superou 2,75%. (Fonte: Paula Zogbi em InfoMoney: <https://www.infomoney.com.br/negocios/grandes-empresas/noticia/7932158/4-maiores-bancos-lucram-r-73-bilhoes-no-brasil-em-2018> em 15/02/2.019)

Esses valores astronômicos assombram a todos, principalmente quando se observa que o atendimento nas agências bancárias e congêneres tem-se degradado perceptivelmente na ótica dos usuários consumidores.

A edição de leis pelos municípios que visam regular o atendimento estabelecendo um tempo máximo de espera foi eficaz apenas nos primeiros anos de vigência, quando e onde possa ter sido eficaz. Os bancos rapidamente trataram de encontrar as brechas necessárias para prosseguir em seu objetivo de reduzir brutalmente o número de empregados e atendentes lotados nas agências. Essa redução chegou a impressionantes 50% em uma década. (Fonte: Liliana Rolfsen Petrilli Segnini, *Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho*, em Educação & Sociedade, ano XX, n.º 67, agosto/99)

Como as leis mencionavam as filas de caixa, as agências passaram a atender os consumidores por meio de “gerentes”, contornando desta forma os meandros da legislação. Esses “gerentes”, na verdade, são atendentes comuns que prestam os serviços que os consumidores necessitam e, muitas vezes fazem o papel de caixas, também.

O efeito dessas medidas foi a “engorda” significativa das filas gerenciais, sem contudo “emagrecer” as filas de caixa comuns. Fica claro, pois, que o número de funcionários para atender à demanda dos clientes é insuficiente e acarreta demora de atendimento que pode ultrapassar 75 minutos.

Não é razoável que as instituições que apresentam lucro bilionário imponham a seus clientes uma espera humilhante, aviltante e revoltante.

O objetivo deste projeto de lei é, por conseguinte, uma tentativa de por fim ao abuso inexplicável e ininteligível impingido ao elo mais fraco de uma relação de consumo viciada e imprópria. Para isso, estabelece a nomenclatura adequada e as normas rigorosas para prevenir a



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

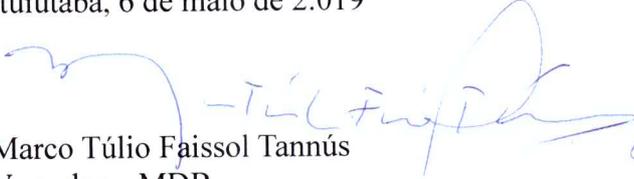
COMPROMISSO COM O CIDADÃO

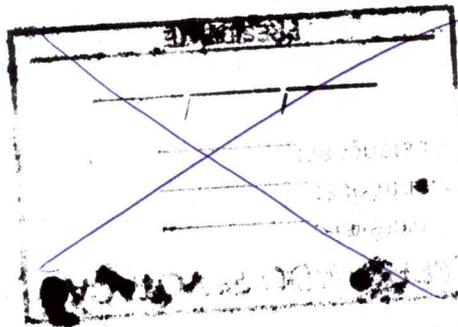
dissimulação do excesso no tempo de espera. Fixa tempos máximos para o atendimento de qualquer natureza e por quaisquer meios, reais ou virtuais. Determina sanções para o descumprimento das regras e visa melhorar o atendimento ao consumidor, diminuindo o tempo efetivo de espera por atendimento nos estabelecimentos financeiros.

Em paralelo, busca também atender principalmente os idosos e senhoras grávidas, que muitas vezes necessitam da utilização de banheiro e de água durante o período de espera.

Por estas razões, contando com a sensibilidade dos pares, espera-se a ponderação dos colegas vereadores e seu apoio a matéria tão importante para trazer melhora na qualidade de vida dos cidadãos de Ituiutaba.

Ituiutaba, 6 de maio de 2019

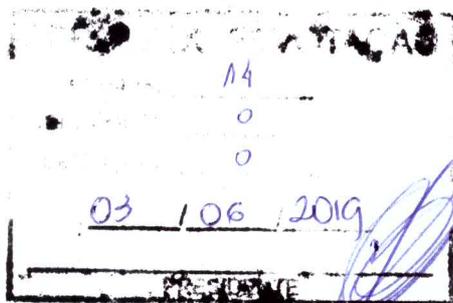

Marco Túlio Faissol Tannús
Vereador – MDB



A Ordem do dia desta sessão

05/05/2019

Presidente



Aprovado em 1ª votação por
06 favoráveis 0 contrários.

03/06/2019

Presidente



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO

Relator: Ver. Batuta (Wellington Arantes Muniz Carvalho)

PROJETO DE LEI CM/25/2019, de autoria dos vereadores Marco Túlio Faissol Tannús e José Barreto Miranda, que determina aos bancos e demais estabelecimentos financeiros e de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Ituiutaba, e dá outras providências.

Em relação à iniciativa acerca de matéria que regulamente os serviços por agências bancárias, que incorporem o direito do consumidor, já se encontra pacificado por decisão do STF, entendendo que esta encontra-se dentro do limite de atuação do Poder Legislativo.

O rol de matérias cuja iniciativa legislativa é reservada é taxativo, e por se tratar de regra de direito estrito, deve ser interpretado restritivamente, conforme posicionamento já pacificado no âmbito do E. STF: MS 22.690, Rel. Min. Celso de Mello, julgamento em 17497, DJ de 71206; ADI 776MC, Rel. Min. Celso de Mello, julgamento em 231092, DJ de 151206.

Em relação ao aspecto jurídico da matéria a comissão se manifesta favoravelmente a tramitação da PL/28/2018.

Quanto ao seu mérito, entretanto, que manifeste o Plenário.

Câmara Municipal de Ituiutaba, 03 de junho de 2019.

Presidente: Gilson Humberto Borges

Relator: Batuta (Wellington Arantes Muniz Carvalho)

SUPLENTE: _____

Membro: José Barreto Miranda



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

**COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO, TOMADA DE CONTAS E
FISCALIZAÇÃO**

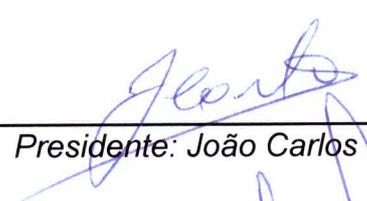
Relator: Ver. Joseph Tannous

PROJETO DE LEI CM/25/2019, de autoria dos vereadores Marco Túlio Faissol Tannús e José Barreto Miranda, que determina aos bancos e demais estabelecimentos financeiros e de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Ituiutaba, e dá outras providências.

A matéria submetida ao nosso exame não contém imperfeição de maior monta que comprometa o seu aspecto técnico ou financeiro.

Quanto ao seu mérito, entretanto, que manifeste o Plenário.

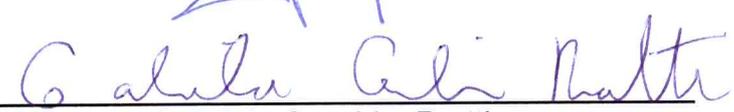
Câmara Municipal de Ituiutaba, 03 de junho de 2019.



Presidente: João Carlos da Silva



Relator: Joseph Tannous



Membro: Gabriela Ceschim Pratti



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

PAR E C E R N^o 060/2019

PROJETO DE LEI CM/25/2019, de autoria dos vereadores Marco Túlio Faissol Tannús e José Barreto Miranda, *que determina aos bancos e demais estabelecimentos financeiros e de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Ituiutaba, e dá outras providências*. Por determinação do Sr. Presidente da Câmara, aludido projeto é submetido a parecer jurídico.

A matéria comporta o seguinte parecer:

Em relação à iniciativa acerca de matéria que regulamente os serviços por agências bancárias, que incorporem o direito do consumidor, já se encontra pacificado por decisão do STF, entendendo que esta encontrase dentro do limite de atuação do Poder Legislativo.

Passo a discorrer sobre a temática em questão, sendo assim:

Informa-se que não existe vício de iniciativa, na medida em que as matérias para as quais há iniciativa reservada do Chefe do Executivo são indicadas no art.61 da CR/88 e não corresponde ao conteúdo do projeto de lei.

O rol de matérias cuja iniciativa legislativa é reservada é taxativo, e por se tratar de regra de direito estrito, deve ser interpretado restritivamente, conforme posicionamento já pacificado no âmbito do E. STF: MS 22.690, Rel. Min. Celso de Mello, julgamento em 17497, DJ de 71206; ADI 776MC, Rel. Min. Celso de Mello, julgamento em 231092, DJ de 151206.

Portanto, resta claro que não há pela apresentação da proposição qualquer violação à regra da separação de poderes, vez que o Poder Legislativo não está invadindo a esfera da gestão administrativa, que cabe ao Poder Executivo, e que envolve o planejamento, a direção, a organização e a execução de atos de governo.

Como é cediço, nosso ordenamento constitucional adotou o regime da repartição constitucional de competências, por meio do qual à União são reservados assuntos de interesse geral, aos Estados os de interesse regional, e aos Municípios os de interesse local. De todo modo, a interpretação das regras constitucionais na matéria deve levar em consideração qual o interesse prevalente, na medida em que toda e qualquer disciplina legislativa sempre traz algum aspecto que é relevante para mais de uma esfera da Federação. Mesmo ciente de que cabe à União editar leis complementares dispendo sobre o sistema financeiro nacional, bem como instituições financeiras e suas operações (art.48 XIII, art.192 red. EC n^o 40/03, CR/88), isso não inibe a competência dos Municípios para, mesmo em se tratando de serviços prestados por instituições financeiras, editar normas de interesse local, relacionadas à proteção do consumidor e à qualidade dos serviços prestados (art.30 II da CR/88).



Câmara

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

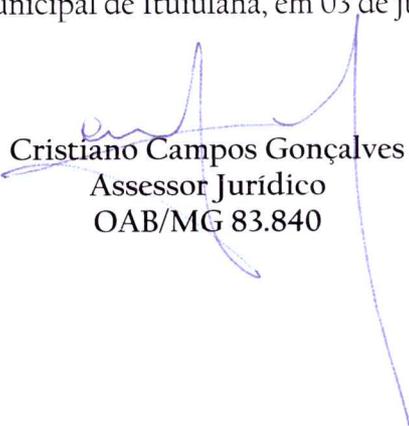
A matéria é pacífica no âmbito do E. STF. Confira-se: RE 312.050, rel. Min. Celso de Mello, DJ 06.05.05; RE 208.383, rel. Min. Néri da Silveira, DJ de 07.06.99. Oportuno ainda transcrever a seguinte ementa:

“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. AGÊNCIAS BANCÁRIAS. TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMPETÊNCIA. MUNICÍPIO. ART. 30, I, CB/88. FUNCIONAMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. ARTS. 192 E 48, XIII, DA CB/88. 1. O Município, ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas em seu território, exerce competência a ele atribuída pelo artigo 30, I, da CB/88. 2. A matéria não diz respeito ao funcionamento do Sistema Financeiro Nacional [arts. 192 e 48, XIII, da CB/88]. 3. Matéria de interesse local. Agravo regimental improvido.” (STF, REAgR 427463/RO, 1ª T., rel. Min. Eros Grau, j. 14/03/2006, DJ 19052006, PP00015).

Desta feita, opino pela tese de que a matéria é de interesse local e, portanto, opino pela inexistência de óbices legais ou constitucionais à matéria.

É o parecer.

Câmara Municipal de Ituiutaba, em 03 de junho de 2019.


Cristiano Campos Gonçalves
Assessor Jurídico
OAB/MG 83.840