



# *Câmara Municipal de Cambará*

- Estado do Paraná -

## PROJETO DE LEI Nº 10/2018

***Dispõe sobre o tempo máximo de espera em fila de agências bancárias no Município de Cambará e dá outras providências.***

*A Câmara Municipal de Cambará, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:*

**Art. 1º** - Todas as agências bancárias estabelecidas no Município de Cambará deverão manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

**§1º** Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

**I** – 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal;

**II** – 30 (trinta) minutos:

- a)** em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
- b)** em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos;
- c)** em data de vencimento de tributos;
- d)** em data de início e final de cada mês.

**§2º** Os bancos ou entidades representativas informarão ao Poder Executivo Municipal as datas mencionadas nas alíneas “b”, “c” e “d” do §1º deste artigo.



# *Câmara Municipal de Cambará*

- Estado do Paraná -

---

**§3º** O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

**§4º** O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

**§5º** Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

**§6º** Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

**Art. 2º** - Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

- I - o número desta Lei;
- II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;
- III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

**Art. 3º** - O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

**Art. 4º** - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

**Art. 5º** - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação do Decreto regulamentador desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.



# *Câmara Municipal de Cambará*

- Estado do Paraná -

---

**Art. 6º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, respeitadas as disposições da Lei Estadual nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, naquilo que for compatível, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 14 de maio de 2018.

**Jair Antônio da Silva**

Vereador

**Marcos Roberto de Oliveira**

Vereador

**Rogério Frutuoso**

Vereador

**Ângelo Raia**

Vereador

**Raffaello Frascati**

Vereador

**Cristina Aparecida de Paula**

Vereadora



# *Câmara Municipal de Cambará*

- Estado do Paraná -

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo reproduzir a previsão constante da Lei Estadual n. 13.400/2001, no que tange ao tempo de espera nas filas de agências bancárias, a qual entende - como tempo razoável - o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Pretende-se – por meio do presente Projeto de Lei estabelecer o tempo de 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal e de 30 (trinta) minutos: a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados; b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos; c) em data de vencimento de tributos; d) em data de início e final de cada mês.

Isso porque - nos últimos anos - têm sido constantes as reclamações dos clientes/usuários das agências bancárias do Município de Cambará em relação ao tempo de espera nas filas e às más condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras, a quem não são aplicadas multas, nada obstante o reiterado descumprimento da Lei Estadual.

Por sua vez, o Banco Central do Brasil explicitamente reconhece não ter legitimidade para dirimir este problema, remetendo aos Municípios e Estados a regulamentação do tempo de espera nas filas. Veja-se o que diz o Banco Central em seu sítio eletrônico:

*O Banco Central não regulamenta o tempo de espera em filas. Existem leis estaduais e municipais que tratam do assunto. Cabe aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, Prodecon, Decon) a orientação sobre o tema.*

Desta feita, é legítimo que lei municipal regulamente o tempo de espera e crie procedimento para organizar as filas, sendo perfeitamente cabível que se estabeleça multa para caso de descumprimento para torná-la efetiva, já que essa previsão não consta da Lei Estadual supramencionada. Merece esclarecimento o fato de que o prazo máximo para o atendimento de usuários em fila de espera nos



# *Câmara Municipal de Cambará*

- Estado do Paraná -

---

estabelecimentos bancários é uma questão inserida no contexto da prestação de serviços na qual as instituições financeiras configuram-se como fornecedoras.

Ademais, oportuno ressaltar que os incisos I e II do art. 30 da Constituição Federal estabelecem que cabe aos Municípios legislar sobre assunto de interesse local e também suplementar a legislação federal e estadual no que couber, inclusive em relação ao Direito do Consumidor, desde que não a contrarie - o que não é o caso - já que a intenção do presente Projeto é tornar a legislação consumerista mais rígida em prol da parte hipossuficiente dessa relação jurídica.

Por todo o exposto, contamos como sempre com a adesão dos nobres Edis no sentido de aprovarem o presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 14 de maio de 2018.

**Jair Antônio da Silva**

Vereador

**Marcos Roberto de Oliveira**

Vereador

**Rogério Frutuoso**

Vereador

**Ângelo Raia**

Vereador

**Raffaello Frascati**

Vereador

**Cristina Aparecida de Paula**

Vereadora