



JUIZ DE FORA
PREFEITURA

CÂMARA MUNICIPAL
DE JUIZ DE FORA
Protocolo nº 2427
Em 23/08/2021
Alves
EXPEDIENTE

MENSAGEM Nº 4463

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal:

Submeto à apreciação de V. S^a. o incluso Projeto de Lei, que altera a Lei Municipal nº 11.023, de 11 de novembro de 2005 em seus arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 6º, 8º e 9º e revoga os incs. I, II, III e IV do parágrafo único do art. 8º, cujas justificativas para sua aprovação explico abaixo.

Trata-se de regulamentação do tempo máximo de espera para atendimento pessoal em estabelecimentos bancários. É importante destacar que, nestes casos, deve ser respeitada a legislação municipal, a qual visa coibir o excessivo tempo de espera nas filas e a consequente má prestação do serviço público.

No que tange o artigo 2º, foi conservada a redação original em seu **caput** e seus incs. I e II, mantendo a previsão de quinze minutos para o tempo máximo nas filas de atendimento, durante os dias de semana considerados normais e de trinta minutos, durante os dias de semana considerados vésperas de feirados ou dia imediatamente após o feriado prolongado.

Com o objetivo de ampliar as hipóteses acima citadas e garantir maior segurança ao consumidor, usuário ou cliente do serviço fica acrescentado ao art. 2º o inc. III, o qual prevê que o tempo máximo de espera será de trinta minutos, quando, por determinação do Poder Executivo, houver qualquer restrição ao atendimento dos usuários. Trata-se de previsão que visa compatibilizar o interesse do consumidor com eventuais situações de restrição de atendimento, como a que vivemos nesse momento de pandemia de forma que a regra seja mais justa ao fornecedor.

Além disso, para a comprovação do tempo máximo de espera, o art. 3º prevê que o estabelecimento bancário deverá emitir senha impressa, na qual conste a razão social e CNPJ, além do dia, a hora e o minuto exato da chegada do cliente, usuário ou consumidor, no estabelecimento, ainda que esteja aguardando entrada na fila na parte externa do estabelecimento.

Nesse sentido, o art. 4º estabelece funcionário do estabelecimento bancário destinado para o atendimento, deverá anotar na referida senha, o horário inicial em que foi prestado o serviço solicitado pelo cliente, usuário ou consumidor e assinar a mesma.



Ademais, o presente Projeto acrescenta no art. 4º o parágrafo único o qual prevê que na ausência de anotação pelo funcionário do estabelecimento bancário, o cliente, usuário ou consumidor poderá utilizar o comprovante da operação bancária para comprovar o início do atendimento.

Importante frisar que o art. 5º não sofreu alteração, pelo Projeto, permanecendo com sua redação original.

Nesse mesmo diapasão, conforme o art. 6º o cliente, usuário ou consumidor que se sentir lesado no seu direito ao tempo máximo de espera pelo atendimento deverá, portando a senha, solicitar ao gerente ou responsável pelo estabelecimento bancário, o imediato cumprimento do tempo de espera para atendimento. Além disso, poderá comunicar ao PROCON, pessoalmente, o descumprimento do tempo máximo de espera para o atendimento.

Este Projeto inovou a regulamentação ao acrescentar o parágrafo único ao art. 6º, determinando que os estabelecimentos bancários deverão disponibilizar urna inviolável para que os seus usuários e consumidores possam, após indicar o nome e CPF no verso, depositar a senha de atendimento em caso de violação ao direito. Importante destacar, que a abertura desta urna ficará a cargo somente dos servidores do PROCON/JF (Agência de Proteção e defesa do Consumidor de Juiz de Fora). Importante destacar que essa proposta é fruto de ampla discussão entre o PROCON/JF e a Comissão de Defesa do Consumidor da 4ª Subseção da Ordem dos Advogados do Brasil, que propôs a inclusão da norma na Lei Municipal nº 11.023/2005 e indicou a redação do dispositivo.

Com a alteração apresentada por este Projeto, o art. 8º passa a vigorar estabelecendo que a aplicação das sanções administrativas devem estar em conformidade com os critérios previstos no art. 56 a 60 da Lei Federal nº 8.078, de 22 de setembro de 1990. Portanto, ficam revogados os incs. I, II, III e IV do parágrafo único do art. 8º da Lei Municipal nº 11.023, de 11 de novembro de 2005, que previam valores fixos de multa sem levar em conta a capacidade econômica de cada infrator.

Dessa forma, conforme o art. 9º, a aplicação das sanções administrativas deverá seguir as normas vigentes, por intermédio dos atos de fiscalização ou pela denúncia realizada pelo portador da senha de atendimento, com as anotações de tempo de atendimento o que constituirá prova de infração pelo estabelecimento bancário.



Em suma, as alterações ora propostas visam atender ao interesse local, cuja competência legislativa a Constituição Federal atribui aos Municípios (CF/88, art. 30, I). Pretende-se com este Projeto a maior proteção da população usuária habitual dos serviços bancários desta cidade.

Por todas essas robustas razões é que pode se afirmar presente, como dito, o interesse público. Sendo assim, solicito a essa Egrégia Câmara a aprovação da presente alteração do Projeto de Lei com a maior celeridade possível, haja vista sua grande relevância para os habitantes de Juiz de Fora, de um modo geral.

Prefeitura de Juiz de Fora, 20 de agosto de 2021.



MARGARIDA SALOMÃO
Prefeita de Juiz de Fora

Exmo. Sr.
Vereador JURACI SCHEFFER
Presidente da Câmara Municipal de JUIZ DE FORA/MG
mmss