



CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

PROJETO DE LEI PL N.º. 41 de 2021

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no município de Ituiutaba - MG, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Ituiutaba aprova e o Prefeito sanciona a seguinte lei:

Art. 1º. Ficam as casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Ituiutaba - MG, obrigados a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

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

I - **consumidor** pessoa que utiliza os guichês de atendimento nas casas lotéricas e correspondentes bancários;

II - **fila de espera** a que conduz o consumidor aos caixas e a toda e qualquer plataforma de atendimento, seja de que natureza for, ficando vedada a utilização de qualquer artifício que impeça a normal formação da fila e emissão da senha, incorrendo quem assim o fizer, na mesma sanção prevista nesta lei para o desrespeito ao prazo máximo da fila.

III - **tempo razoável** é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

§ 2º - Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento nas casas lotéricas e correspondentes bancários:

I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

- a) Em véspera ou após feriados prolongados;
- b) Nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal;
- c) Nos dias de pagamento de aposentados e pensionistas do INSS;
- d) Nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.

§ 3º - As casas lotéricas ou correspondentes bancários e/ou suas entidades representativas, informarão ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas nas alíneas, “a”, “b”, “c” e “d”;



CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

§ 4º- O prazo estabelecido nesse artigo será considerado para a exigência do tempo máximo para atendimento, observando as condições normais de fornecimento dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º. As casas lotéricas e correspondentes bancários fornecerão ao consumidor senha eletrônica, na qual constem, eletronicamente, o número de ordem de chegada, o nome do estabelecimento, a data e o horário de emissão da senha e manterão em funcionamento painel eletrônico que indique o caixa disponível para o atendimento das pessoas que estão na fila de espera.

§ 1º- O fornecimento das senhas de atendimento não pode ser cobrado.

§ 2º- Será considerado como termo inicial de atendimento a hora em que o funcionário, gerente ou agente administrativo ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º- As casas lotéricas e/ou correspondentes bancários, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento de que tratam os incisos I e II, do § 2º, do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha com o registro do horário em que começou o atendimento.

§ 4º- O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa, gerente ou agente administrativo que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento e assine seu nome. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas.

Art. 3º. Os estabelecimentos deverão fixar, em local visível ao público, os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila e órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

Art. 4º. O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará 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:

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

Art. 5º - Compete ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Ituiutaba, ou a qualquer órgão que venha a sucedê-lo, a



CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º - Para a comprovação da denúncia será necessário a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

§ 2º - O PROCON/Ituiutaba, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e do Decreto Municipal n.º 8.247/17.

§ 3º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor referente a 3.000 UFMs (Unidade Fiscal do Município).

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

§ 5º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMPDC - para atender às prerrogativas previstas no art. 2º, da Lei Municipal nº 4.118/2011.

Art. 6º. A regulamentação das disposições da presente lei, ficará a cargo do Poder Executivo.

Art. 7º. As casas lotéricas e correspondentes bancários terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação da presente lei, para adaptarem-se aos seus termos.

Art. 8º. Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Sala de Sessões, 08 de junho de 2021.

Renato Silva Moura
vereador