11

# Câmara Municipal de São Paulo

01-0678/2002

CAMARA MUNICIPAL DE SAO PAULO

ASSESSORIA TECNICA DA MESA - A.T.M.

SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO

PROJETO DE LEI : 01-0678/2002 DE 2002

MATERIA LEGISLATIVA: PL 01-0678/2002 DE 17/12/02

PROMOVENTE: VEREADOR ANTONIO CARLOS RODRIGUES

E M E N T A:

"DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO DE USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS INSTALADAS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

O B S E R V A C O E S:

CNC Solutions
Tipo: Processo Legislativo
04/11/2010 14:13:37
00000018705-48

ARQUIVADO EM 20/02/2003

Maria Isabel Lopes Corrêa
Chefe de Seção Técnica - Substituto

CMSP - ATM -27-Nov-2002-15:00-004657

Folha nº 01 do proc.
Nº 678 de 02
Adelina Cicone - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

LIDO HOJE
AS COMISSÕES DE:
Constituição e Justiça
Trânsito, Transp. e Atividade Econômica
Finanças e Orçamento
PRESIDENTE

**PROJETO DE LEI Nº** 01 - PL
01-0678/2002

**Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento de usuários nas agências bancárias instaladas no Município de São Paulo e dá outras providências.**

A Câmara Municipal de São Paulo **D E C R E T A:**

**Art. 1º -** As agências bancárias instaladas no Município de São Paulo, ficam obrigadas a prestar, no setor de caixas, atendimento dentro do tempo máximo de espera estabelecido nesta Lei.

**Art. 2º-** O tempo máximo de espera dos usuários nas filas para atendimento nos caixas das agências bancárias será de:

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

II – até 20 (vinte) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de tributos municipais, estaduais e federais.

III – até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 1º - Ficam os bancos obrigados a divulgar , a cada três meses, para os meses subseqüentes, as datas em que operarão com os períodos de atendimento estabelecidos nos incisos II e III deste artigo.

§ 2º - Para efeito do controle de tempo de espera até o atendimento , as agências bancárias fornecerão bilhetes ou senhas onde constatarão , impressos, os horários de início da espera e o e atendimento nos caixas.

Seção 2º - Publicação e Edição - DOT-1
18 DEZ 2002

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SEGUE(M) juntado(s) nesta data documento(s) rubricado(s)
sob nº 2 e 3 e folha de informação sob nº
04 22/12/02 a( ).

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

Folha nº 02 do proc.
Nº 678 de 02
Adelina Cicone - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

**Art. 3º** - O não atendimento do disposto nesta lei sujeitará o banco infrator às seguintes penas, a cada ocorrência:
I – advertência na primeira ocorrência;
II – multa de R$ 300,00 (Trezentos reais) na reincidência;
III – multa de R$ 600,00 (Seiscentos reais) na segunda reincidência;
IV – multa de R$ 1.200,00 (Hum mil e duzentos reais);
V – suspensão do alvará de funcionamento, por um ano, após a quarta reincidência.

**Art. 4º** - Os bancos terão prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de publicação desta lei, para tomar as medidas necessárias a seu fiel cumprimento.

**Art. 5º** - As despesas decorrentes da execução da presente lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 6º** - O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data de sua publicação.

**Art. 7º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões,

Vereador Antonio Carlos Rodrigues
Líder do PL

Folha nº 03 do proc.
Nº 678 de 02
Adelina Cicone - Ass. Parlamentar
RF 100.406

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo, na linha das competências conferidas ao Município para suplementar a legislação sobre defesa do consumidor, proteger os usuários de serviços bancários contra o atendimento demoradíssimo, sobretudo daqueles que não são clientes das agências.

As atitudes de muitos bancos de reduzir custos a todo transe implicaram na automação de muitos serviços com cortes significativos no quadro de pessoal do setor. Isso tudo com prejuízo crescente dos usuários, que passaram a sofrer restrições no recebimento de pagamentos diversos, elevação de várias tarifas e mesmo criação de novas taxas.

O resultado dessa pseudo-racionalização, não tardou a repercutir, inclusive no atendimento, especialmente em relação aos clientes de baixa renda, sem cartões especiais e sem acesso a talões de cheque, que não podem fazer uso de processos informatizados para movimentação de suas contas correntes. Como conseqüência desse desrespeito ao consumidor mais pobre, constatamos hoje, nos bancos, imensas filas, fazendo com que o tempo de espera para atendimento junto aos caixas fosse ampliado de modo exagerado.

Este projeto de lei visa atacar esse problema, que não tem sensibilizado o Poder Público Federal, motivo pelo qual diversas Câmaras Municipais, como as de Porto Alegre e Salvador, tomaram a iniciativa de proteger o consumidor estabelecendo limites para o tempo de espera razoável no atendimento bancário.

Dado o interesse público da propositura especialmente voltada para a defesa dos cidadãos que mais precisam de apoio na proteção de seus direitos, peço a meus nobres Pares a sua rápida aprovação.

Vereador Antônio Carlos Rodrigues

Nov/27

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha nº 04

do processo nº 01-678 de 2002 23 / 01 / 03 (a) Adelina

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

Ao Senhor Assessor Chefe,

Sobre o assunto, consta:

Em 23-01-03

PL. 499/98 Arquivo

PL. 407/98, 311/99 Andamento

INÁCIO VEIGA
Oficial Legislativo
RF. 11.132

Ao Nobre Vereador ANTONIO CARLOS RODRIGUES:
Para se manifestar sobre os PL's 407/98 e 311/99 .

11/02/03

ARSELINO TATTO
Presidente

Ao Nobre Vereador ANTONIO CARLOS RODRIGUES:
Nos termos do despacho do Sr. Presidente.

11/02/03

BRENO GANDELMAN
Assessor Tec. Legisl. Chefe.
A.T.M.

CÓD. 0233

SEGUE ..... juntado ..... nesta data, ..... documento ..... e papel para informação, rubricado .....

sob folha ..... nº 05

Em 19/02/03

Folha nº 05 do proc.
nº 01-678 de 20 02
Solange Reinoldo dos Santos
Assistente Téc. Direção IV
RF 10.801

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

DEFERIDO
18FEV 2003
PRESIDENTE

13 - RDS
13-0081/2003

## REQUERIMENTO

REQUEIRO a Douta Mesa, nos termos regimentais, que seja **RETIRADO** o **Projeto de Lei nº 0678/2002 de minha autoria.**

Sala das Sessões,

Vereador Antonio Carlos Rodrigues
Líder do PL

Seção de Publicação e Edição de Anais - DP-10
19 MAR 2003

Fev/03

AO DT. 94 - SRA. CHEFE:
ARQUIVAR O PRESENTE PROCESSO

19 / 2 / 03

BRENO GANDELMAN
Assessor Tec. Leg. Chefe
A. T. M.

DEPARTAMENTO
DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO
SEÇÃO TÉCNICA DE ARQUIVO

Proc. encerrado c/ 05 (cinco) fls.

Arquivo em 20 - 02 - 2003

O Func.º

LINA ANGÉLICA MARIA GUMAUSKAS
Documentalista - RF 100.927