



**SÃO PAULO  
DO POTENGI**  
CÂMARA MUNICIPAL

Rio Grande do Norte



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO DO POTENGI  
CNPJ: 08.490.302/0001-05 - Rua José Claudino, 418 - Associação - São Paulo do Potengi/RN  
CEP: 59.460-000 Tel.: (048) 3251-2273 - E-mail: camarasp@hot.com - Site: www.camarasp.rn.br

PROTOCOLO  
22108/23

**CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO DO POTENGI**

CGC 08.490.302/0001-05 - Rua José Claudino, 418 – Santos Dumont – São Paulo do Potengi- RN  
CEP: 59.460-000 - Tel.: 0\*\* (84) 3251-2273 – E-mail: camarasp@hot.com

**PROJETO DE LEI 049 /2023**

Gabinete do Vereador  
ELIAS ALVES FARIAS JÚNIOR  
22 de agosto, 2023

**EMENTA:**

**Elias Alves Farias Júnior, vereador do Município de São Paulo do Potengi/RN, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e o prefeito municipal sanciona a seguinte Lei:**

**DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO DO POTENGI/RN E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Art.1º** - Ficam as agências bancárias estabelecidas no território do Município de São Paulo do Potengi, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

**§ 1º** Nos termos do “caput” deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

**Art.2º** Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá “bilhete da senha” de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

**§ 1º** Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

**§ 2º** Deverá o estabelecimento bancário fixar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.

**Art.3º** O não cumprimento dos termos elencados no Artigo 1º, caracterizará infração administrativa passível de multa.

**Art.4º** Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao PROCON.

**§ 1º** Para a comprovação da denúncia, necessário se fará a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

**§ 2º** As instituições bancárias, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento de que trata os incisos I e II do § 1º, do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha.

**Art.5º** Serão igualmente consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:

**I** - a omissão de informações e a cobrança indevida de taxas, sem notificação antecipada do cliente, nos termos da Resolução 2303 de 25 de Julho de 1996 e outras normas do Banco Central do Brasil, que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas;

**II** - a não fixação em lugar visível e com letras legíveis da tabela de produtos e serviços praticados pelo Banco;

**III** - a não disposição ao usuário idoso, ao portador de deficiência e à gestante, do serviço de caixa exclusivo, nos termos da Legislação Federal vigente;

**IV** - o não fornecimento das demais informações determinadas pela Resolução nº: 2303 – SISBACEN – Sistema Central de Informações do Banco Central do Brasil.

**Art. 6º** As agências bancárias terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta lei.

**Parágrafo único.** As determinações da SISBACEN, serão fiscalizadas no ato da publicação desta Lei, nos termos do artigo 12-IX-A do Decreto Federal 2.181 de 20 de Março de 1997.

**Art.7º** A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade do PROCON DE RIO GRANDE DO NORTE – RN.

**Art.8º** A regulamentação das disposições da presente Lei, em face de se tratar de relação de consumo, fica autorizada à Coordenação Executiva do PROCON DE RIO DO NORTE, mediante Portaria, atendendo sempre o caso específico.

**Art.9º** Às infrações previstas na presente Lei serão aplicadas sanções administrativas previstas no artigo 56, inciso I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, Parágrafo único, e no artigo 57, Parágrafo único, da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor – CDC, e no Decreto Federal nº 2.181/97, previstas em seu art. 12, inciso IX, alínea A, consideradas práticas infrativas e, ainda, com referência as práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço.

**Art.10.** Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.



**SÃO PAULO  
DO POTENGI**  
CÂMARA MUNICIPAL

**JUSTIFICATIVA**

Pelo grande número de reclamações realizadas por cidadãos que diariamente permanecem por de 45 minutos em filas de bancos e de outros estabelecimentos de crédito, como também loterias e correios, conseqüentemente pelo grande aumento populacional de nosso município.

De acordo com esta lei, as agências bancárias e outros estabelecimentos têm até 20 (vinte) minutos, nos dias normais, 30 (trinta) minutos nas vésperas e após feriados prolongados e em datas de pagamentos de funcionalismo público.

Para controle da determinação, as agências bancárias deverão estar equipadas com aparelhos para registro das filas, com data e hora de entrada e saída do usuário. Outra determinação é que eles ofereçam assentos aos usuários.

Os valores arrecadados com as punições serão destinados ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (PROCON) ou não havendo Fundo será destinado direto ao PROCON. Por todo exposto peço o apoio dos nobres vereadores para aprovação do projeto

**Câmara Municipal de São Paulo do Potengi/RN, 22 de agosto de 2023**

---

Telma Maria Ferreira de Farias

*Elias Alves Farias Júnior*

Vereador Elias Alves Farias Júnior