



Recebido, Autua-se e
Inclua em pauta.
04 OUT 2016
1º Secretário

Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia	
PROTOCOLO	ESTADO DE RONDÔNIA Assembleia Legislativa 04 OUT 2016 Protocolo: <u>545/16</u> Processo: <u>545/16</u>
	PROJETO DE LEI
	Nº 496/16

AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID – PMN

Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários, quando atendidos em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera, nos termos da Lei nº 3.522, de 24 de março de 2015, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA DECRETA:

Art. 1º. As instituições bancárias sediadas no Estado de Rondônia, além de multas aplicada pelo PROCON, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento, quando forem atendidas além do limite máximo do tempo de espera, nos termos da Lei nº 3.522, de 24 de março de 2015.

Art. 2º - As instituições bancárias deverão emitir uma senha de atendimento para o usuário onde registre o seu horário de chegada, a qual será devolvida ao cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se usuário da instituição bancária toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independentemente de a mesma ser ou não cliente do banco.

Art. 4º - O usuário que se sentir prejudicado pela demora no atendimento, de posse da senha autenticada devolvida pelo caixa, deverá comunicar o fato ao gerente da instituição financeira ou a qualquer outro funcionário designado para receber a reclamação, e solicitar o pagamento da indenização, que deverá ser feito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho|RO.
Cep.: 78.001-911 09 3210.2010 www.alro.gov.br

**DEPUTADOS
ESTADUAIS**
Unidos com o Povo
Assembleia Legislativa de Rondônia





Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

Nº

PROJETO DE LEI

AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID – PMN

Art. 5º - O valor da indenização será equivalente a 17 (dezessete) UPF-RO (Unidade Padrão Fiscal do Estado de Rondônia) vigente na data do atendimento, por cada usuário atendido em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera.

Parágrafo único. Na hipótese de o pagamento não ser realizado no prazo definido no caput deste artigo o pagamento deverá ser realizado em dobro.

Art. 6º - As instituições bancárias deverão afixar em local visível, placa indicativa do limite máximo de tempo para atendimento ao usuário, contendo o número da respectiva Lei.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JESUINO BOABAID
Deputado Estadual – PMN
Presidente da Comissão de Segurança Pública

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho|RO.
Cep.: 76.801-911 69 3216.2816 www.ale.ro.gov.br





Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

PROJETO DE LEI

Nº

AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID – PMN

JUSTIFICATIVA

Nobres Parlamentares,

É fato público e notório as intermináveis filas nas agências bancárias em todo o país, de modo especial nos dias de pagamentos de servidores públicos, fato este que demonstra que muitas vezes o serviço é prestado de forma deficiente e não condizente com o que disciplina o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, causando transtornos e aborrecimentos ao cliente.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Na busca de solução para esta situação, o Estado promulgou a Lei estadual nº 3.522, de 24 de março de 2015, que obrigam as instituições financeiras, colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, bem como, sistemas de autoatendimento de modo que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, conforme artigo 1º da referida Lei:

Art. 1º. Todas as agências bancárias e Cooperativas de Crédito estabelecidas no Estado de Rondônia ficam obrigadas a manter, para todos os serviços ofertados à população, atendentes em número compatível com o fluxo de usuários, de maneira a permitir que estes sejam atendidos em tempo razoável.

Sabe-se que, no caso de descumprimento da lei das filas, as instituições bancárias pagam elevadas multas ao Poder Público, cobradas pelo PROCON. O usuário, pessoa que cumpre com o pagamento dos seus impostos, na verdade é quem sofre com a demora no

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho|RO.

**DEPUTADOS
ESTADUAIS**
Unidos com o Povo
Assembleia Legislativa de Rondônia





Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

Nº

PROJETO DE LEI

AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID – PMN

atendimento, suportando constrangimentos, humilhações, deixando de realizar outros compromissos, não recebe qualquer valor a título de multa ou indenização em razão da demora no atendimento.

Nesse sentido, o presente Projeto de Lei, visa concretizar os objetivos acima referidos, coibindo assim as práticas desrespeitosas aos consumidores de serviços bancários, e entendendo que a matéria é constitucional e de grande relevância para a sociedade rondoniense.

Face o exposto, é que peço aprovação dos nobres pares do respectivo Projeto de Lei.

Plenário das deliberações, 04 de outubro de 2016.

JESUÍNO BOABAID
Deputado Estadual - PMN
Presidente da Comissão de Segurança Pública

Major Amarante 390 Ariolândia Porto Velho|RO.
Cep: 76.801-911 69 3216.2816 www.ale.ro.gov.br

