



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

PROJETO DE LEI Nº /2019

Dispõe sobre a humanização no serviço bancário, estabelece direitos e deveres, sanções administrativas, e dá outras providências.

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO BANCÁRIO

Art. 1º As instituições financeiras, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

§ 1º Transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades.

§ 2º Resposta tempestiva as consultas, as reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como as operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

I - cláusulas e condições contratuais;

II - características operacionais;

III - divergências na execução dos serviços.

§ 3º Clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes,



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

§ 4º Fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

§ 5º Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

CAPÍTULO II
DO ATENDIMENTO HUMANIZADO

Art. 2º Ficam as agências bancárias, públicas e privadas, em operação no estado do Maranhão, obrigadas a disponibilizar pessoal suficiente em todos os setores, a fim de que os serviços sejam prestados de forma eficiente.

§ 1º Considera-se forma eficiente para o setor de guichê de caixa o atendimento em:

I - até 30 (trinta) minutos no dia útil que antecede e sucede feriados prolongados, nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e no dia de vencimento de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais;

II - até 20 (vinte) minutos nos demais dias.

§ 2º Considera-se forma eficiente para os demais setores, não especificado no parágrafo anterior, o atendimento em:

I - até 1h (uma hora).



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

§ 3º O atendimento para levantamento de alvará judicial deverá ser realizado em qualquer agência bancária no âmbito do estado do Maranhão, a critério do consumidor, independente do município da emissão do respectivo alvará, e o tempo de duração entre o início e término do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 20 (vinte) minutos.

Art. 3º Nas agências de que trata o *caput*, os bancos fornecerão aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária e a agência, registrem o horário de entrada, inclusive na triagem, e ao final, o registro do horário de efetivo atendimento.

Parágrafo único. O controle de atendimento será guiado por meio de painel eletrônico, que indicará o caixa disponível, observando o atendimento prioritário previsto em Lei.

Art. 4º Os estabelecimentos bancários deverão implantar cabines individuais no setor de caixas, bem como instituir divisórias nos terminais de autoatendimento, de modo a garantir a privacidade durante o atendimento, visando a preservação do direito à segurança dos usuários e das transações realizadas, sem prejuízo de identificação pelo sistema de segurança adotado pela instituição financeira.

Art. 5º Fica determinada a instalação de, pelo menos, 1 (um) banheiro e 1 (um) bebedouro para a utilização pelos consumidores, adaptados para o uso por pessoa com deficiência e com mobilidade reduzida.

Art. 6º As agências bancárias que prestam serviço no território do estado do Maranhão devem dispor de assentos para os usuários que aguardam por atendimento, destinados a todos os setores.

Parágrafo único. Os assentos de que trata o *caput* do artigo anterior, destinados ao uso por pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, deverão possuir sinalização adequada à sua finalidade.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

Art. 7º Fica obrigatória, no âmbito do estado do Maranhão, a disponibilização de cadeiras de rodas por todas as instituições financeiras, para o transporte de pessoas com deficiência, maiores de 60 (sessenta) anos e pessoas com mobilidade reduzida.

Art. 8º Os bancos não poderão, sob qualquer pretexto, recusar pagamento de boletos pelos consumidores, com limite de até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§ 1º As agências deverão afixar adesivos, em locais de fácil visibilidade, inclusive nos guichês de atendimento, contendo a seguinte frase: “É considerada prática abusiva a recusa de boletos no valor de até R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mesmo vencidos”.

§ 2º Os estabelecimentos bancários ficam obrigados, ainda, a manter afixado, em local visível, cópia da presente Lei, bem como o número de telefone do PROCON/MA, para que os usuários que se sentirem prejudicados possam formalizar suas reclamações.

§ 3º Além do disposto nos parágrafos anteriores, todas as instituições financeiras deverão expor em locais de fácil visualização e acesso aos consumidores, tabela contendo produtos e serviços, previstos em normas do Banco Central do Brasil, que deverão ser ofertados gratuitamente pela instituição, inclusive no formato em braile, para o uso por pessoas com deficiência visual, bem como garantir seu efetivo cumprimento.

Art. 9º Às instituições financeiras é vedado, ainda que amparadas em normas internas, negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios presenciais, e negar recebimento de valores de quitação de boletos emitidos por outra instituição financeira.

Art. 10 Fica proibido o ingresso ou permanência de pessoas utilizando capacete ou qualquer tipo de cobertura que impeça ou dificulte a identificação pessoal em estabelecimentos bancários.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

Art. 11 Todas as instituições financeiras situadas no território do Maranhão deverão zelar pela segurança dos consumidores e funcionários, ficando obrigadas a instalar dispositivos de segurança em suas agências, devendo dispor, dentre outros, de:

§ 1º Porta giratória com detector de metais, antes das áreas de atendimento, contendo dispositivos capazes de proceder com o travamento e retorno automático e abertura ou janela para depósito do metal eventualmente detectado;

§ 2º Instalação de câmeras de monitoramento nas áreas externas e internas das agências;

§ 3º Vidros laminados e resistentes ao impacto de projetáveis de arma de fogo de grosso calibre, nas portas de entrada, janelas e fechaduras externas.

Art. 12 As instituições financeiras deverão manter, pelo menos, 1 (um) caixa de autoatendimento sem a leitura biométrica, de modo a garantir a prestação dos serviços a cada segmento de clientes.

Art. 13 As agências bancárias deverão manter o funcionamento de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos seus terminais de autoatendimento nos finais de semana, observando a regra do artigo anterior.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES

Art. 14 Para os efeitos desta norma, as infrações classificam-se de acordo com sua gravidade em três grupos: leve, grave e gravíssima.

§ 1º Classificam-se como infrações de natureza leve o desrespeito às obrigações previstas no parágrafo único do art. 6º, e §§ 1º, 2º e 3º do art. 8º desta Lei.

§ 2º Classificam-se como infrações de natureza grave o desrespeito às obrigações previstas arts. 3º, 5º, *caput* do art. 6º, art. 7º, *caput* do art. 8º e art. 9º desta Lei.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

§ 3º Classificam-se como infrações de natureza gravíssima o desrespeito às obrigações previstas no arts. 2º, 4º, 11, 12 e 13 desta Lei.

Art. 15 Visando atender o caráter punitivo, coercitivo e pedagógico, a inobservância do disposto nessa Lei sujeitará o infrator à aplicação das seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

§ 1º Advertência, quando da primeira infração, para infrações classificadas como leve ou grave.

§ 2º Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada infração de natureza leve, em caso de reincidência, sendo o valor acrescido de R\$ 1.000,00 (mil reais) a cada reincidência subsequente, limitado ao valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por infração.

§ 3º Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada infração de natureza grave, em caso de reincidência, sendo o valor acrescido de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a cada reincidência subsequente, limitado ao valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por infração.

§ 4º Multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada infração de natureza gravíssima, sendo o valor acrescido de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a cada reincidência subsequente, limitado ao valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por infração.

Art. 16 Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, punida por decisão administrativa irrecurável.

Parágrafo único. Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a cinco anos.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

Art. 17 A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das penalidades competem aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Art. 18 Os estabelecimentos bancários deverão adaptar-se aos preceitos desta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, a contar de sua entrada em vigor.

Art. 19 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 20 Revogam-se as Leis Estaduais 7.806/2002, 8.711/2007, 10.372/2015, 10.381/2015, 9.751/2013, 8.520/2006, 10.072/2014, 9.682/2012, 8.722/2007 e 8.049/2003.

Plenário Deputado “Nagib Haickel” do Palácio “Manuel Beckman” em São Luís, 04 de fevereiro de 2019.

DUARTE JUNIOR
Deputado Estadual



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Junior

Site: www.duartejr.com / E-mail: duartejr@duartejr.com / WhatsApp: (98) 99971-7002

JUSTIFICATIVA

A edição da referida Lei Estadual trará grandes benefícios aos consumidores e funcionários dos estabelecimentos bancários situados no território do estado do Maranhão, haja vista que em virtude de novos paradigmas inseridos na relação de consumo, as empresas necessitam se adequar a padrões de qualidade no atendimento.

Neste contexto, como são constantes as reclamações atinentes à morosidade no atendimento, qualidade e segurança dos serviços prestados, somados aos dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, segundo os quais as instituições financeiras e os serviços bancários são um dos assuntos mais demandados em todo o país, torna-se relevante a discussão e aprovação do referido Projeto de Lei.

Esta Proposição tem como objetivo garantir os direitos dos consumidores maranhenses, em especial o direito à vida, saúde e segurança, previstos no art. 6º, I, da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulando diversos assuntos previstos em outras legislações (revogando as Lei Estaduais 7.806/2002, 8.711/2007, 10.372/2015, 10.381/2015, 9.751/2013, 8.520/2006, 10.072/2014, 9.682/2012, 8.722/2007 e 8.049/2003), assegurando outros direitos no âmbito do serviço bancário, estabelecendo sanções mais rígidas, com observância aos preceitos constitucionais, como rege a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 24, incisos V e VIII, que prevê a competência da União, dos Estados e do Distrito Federal para legislar concorrentemente, sobre, dentre outras questões, sobre produção e consumo, além de responsabilidade por dano ao consumidor.

Desde 2015, época em que passei a presidir o Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão – PROCON/MA, algumas melhorias já foram alcançadas, em razão das inúmeras ações de fiscalização e aplicação de multas com caráter punitivo, coercitivo e pedagógico. Entretanto, ainda, há um longo caminho a ser percorrido até que haja uma adequada humanização desse serviço. Nestes termos, contamos com o apoio dos Excelentíssimos Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei, por se tratar de medida de relevante interesse social. Assim sendo, submetemos à consideração do Plenário desta Casa Legislativa a presente proposição.

DUARTE JUNIOR
Deputado Estadual