



# Passa a valer a lei que limita espera em fila de banco

20/05/2005

Passou a valer nesta sexta-feira (20/5) a lei que limita em 15 minutos o tempo de espera nas filas dos bancos na cidade de São Paulo. Os bancos tiveram quatro meses para se adaptar à Lei 13.948, proposta pelo vereador Rubens Calvo (PT), e promulgada pelo prefeito de São Paulo, José Serra, em 20 de janeiro passado.

Em caso de descumprimento, a agência será multada em R\$ 564. O valor dobra se houver reincidência. Às vésperas e depois de feriados prolongados, entretanto, o tempo de espera nas filas pode chegar a 25 minutos e, em dia de pagamento de funcionários públicos, 30 minutos.

Para controlar o horário, os clientes devem receber uma senha, emitida por meio de um relógio de ponto, para registrar o horário de entrada e saída nas filas do banco. As denúncias poderão ser feitas nas subprefeituras da cidade.

Para a Febraban — Federação Brasileira de Bancos, a medida é ilegal. Segundo a associação, ela fere Lei 4.595, que dispõe que é competência do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central o funcionamento das agências bancárias em todo o país.

Para a entidade, a lei também contraria dois princípios constitucionais: o da isonomia e o da razoabilidade. De acordo com a Federação, “seria necessário aplicar a mesma lei para todos os estabelecimentos comerciais como, por exemplo, supermercados, cinemas, casas noturnas e áreas de entretenimento”.

## Conheça a íntegra de lei

Lei Municipal 13.948, de 20-01-2005: Agências Bancárias – estabelece horário, para atendimento digno e profissional a seus clientes.

Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito de colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para dar atendimento digno e profissional a seus clientes.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 23 de dezembro de 2004, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de São Paulo obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III – 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Parágrafo único. Os prazos estabelecidos neste artigo também se aplicam nos casos de atendimento de que trata a Lei nº 11.248, de 1º de outubro de 1992, modificada pela Lei nº 13.036, de 18 de julho de 2000.

Art. 3º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar relógio de ponto em suas dependências, para uso de seus clientes, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência.



Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º As despesas decorrentes da execução desta lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

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

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 20 de janeiro de 2005, 451º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

LUIZ ANTÔNIO GUIMARÃES MARREY, Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos

MAURO RICARDO MACHADO COSTA, Secretário Municipal de Finanças

WALTER MEYER FELDMAN, Secretário Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 20 de janeiro de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2005-mai-20/passa\\_valer\\_lei\\_limita\\_espera\\_fila\\_banco/](https://conjur.jumps.com.br/2005-mai-20/passa_valer_lei_limita_espera_fila_banco/)