



PROJETO DE LEI N.

“DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E FINANCEIRAS NO MUNICÍPIO, ESTABELECENDO PRAZO RAZOÁVEL PARA ATENDIMENTO, VEDANDO PRÁTICAS ABUSIVAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre normas de proteção e defesa do consumidor relativas ao atendimento prestado pelos estabelecimentos bancários e instituições financeiras estabelecidas no Município, assegurando eficiência, atendimento dentro de prazo razoável e vedando práticas abusivas.

Art. 2º. Os estabelecimentos bancários e instituições financeiras que atuem no Município de Cruzeiro/SP ficam obrigados a assegurar atendimento ao consumidor no prazo máximo de:

I – 20 (vinte) minutos, em dias úteis considerados normais;

II – 30 (trinta) minutos, em vésperas e dias posteriores a feriados, bem como no período compreendido entre os 5 (cinco) últimos dias úteis de cada mês e o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

§1º. O prazo previsto no caput será contado a partir do ingresso do consumidor na fila de atendimento até o início do respectivo atendimento.

§2º Consideram-se, para os fins deste artigo, os serviços que dependam da intervenção direta de funcionário da instituição financeira, excluídos aqueles realizados de forma autônoma pelo consumidor em terminais eletrônicos ou em dependências exclusivamente eletrônicas.



CNPJ 48.410.344/0001-03



CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR



TEL (12) 3143-7591



AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330





§3º O prazo máximo de espera será observado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia elétrica, comunicação e transmissão de dados.

§4º Os estabelecimentos bancários ou suas entidades representativas deverão informar ao órgão municipal de proteção e defesa do consumidor (PROCON) as datas referidas no inciso II.

Art. 3º. As pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, temporária ou permanente, e pessoas acompanhadas por criança de colo terão direito a atendimento prioritário, cujo tempo máximo de espera não poderá exceder 15 (quinze) minutos, em qualquer dia.

Parágrafo único. O atendimento prioritário previsto neste artigo aplica-se exclusivamente a serviços de natureza pessoal, não se estendendo a atendimentos realizados em nome de pessoas jurídicas.

Art. 4º. Para fins de comprovação do tempo de espera, os estabelecimentos bancários deverão fornecer ao consumidor senha de atendimento contendo registro do horário de sua emissão e do início do atendimento.

Parágrafo único. A senha de atendimento deverá ser entregue ao consumidor independentemente de solicitação e de modo gratuito, vedada qualquer cobrança a esse título.

Art. 5º. Os estabelecimentos bancários deverão afixar, em local visível ao público, informações claras e legíveis sobre:

- I – o número e a data desta Lei;
- II – o tempo máximo de espera para atendimento;
- III – o direito ao atendimento prioritário;



 CNPJ 48.410.344/0001-03  
 CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR  
 TEL (12) 3143-7591  
 AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330





IV – o órgão responsável pela fiscalização;

V – as penalidades aplicáveis em caso de descumprimento.

Parágrafo único. As informações deverão ser expostas em formato que permita fácil visualização e compreensão pelo consumidor.

Art. 6º. Os estabelecimentos bancários deverão garantir condições adequadas e dignas aos consumidores durante o tempo de espera, assegurando ambiente seguro, organizado e acessível.

Art. 7º. Os estabelecimentos bancários e instituições financeiras situados no Município de Cruzeiro/SP deverão afixar, de forma clara e ostensiva, em local visível ao público, aviso informando os consumidores acerca da vedação de práticas abusivas, nos termos da legislação federal de proteção e defesa do consumidor.

§1º O aviso deverá conter, no mínimo, os seguintes dizeres: “É vedada a prática de venda casada ou qualquer outra prática abusiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.”

Art. 8º. Os estabelecimentos bancários e instituições financeiras situados no Município de Cruzeiro/SP deverão afixar, de forma clara e ostensiva, em local visível ao público, cartaz informando os direitos do consumidor relacionados à contratação de crédito e à prevenção do superendividamento, nos termos da legislação federal.

§1º O cartaz deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – o direito à informação adequada e prévia sobre tarifas, encargos e condições contratuais;

II – o direito ao recebimento de cópia integral do contrato celebrado;



 CNPJ 48.410.344/0001-03  
 CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR  
 TEL (12) 3143-7591  
 AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330





III – o direito à contratação de crédito com observância dos princípios do crédito responsável e da prevenção ao superendividamento, nos termos da legislação federal.

Art. 9º. A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá ao órgão municipal competente, a ser definido pelo Poder Executivo.

Parágrafo único. As infrações previstas nesta Lei serão apuradas em processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Art. 10. O descumprimento do tempo máximo de atendimento previsto no art. 2º sujeitará o infrator à multa graduada conforme o tempo de espera excedente, observados os seguintes parâmetros:

I – até 15 (quinze) minutos além do limite legal: aplicação da multa-base;

II – de 16 (dezesseis) a 30 (trinta) minutos além do limite legal: multa acrescida de 50% (cinquenta por cento);

III – acima de 30 (trinta) minutos além do limite legal: multa aplicada em dobro.

Parágrafo único. A multa-base será fixada pelo Poder Executivo entre 20 (vinte) e 1.000 (mil) UFESPs, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Art. 11. O descumprimento do disposto nos arts. 7º e 8º sujeitará o infrator à multa pecuniária, cuja forma de cálculo e valor serão definidos pelo Poder Executivo entre 10 (dez) e 500 (quinhentas) UFESPs, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Parágrafo único. Em caso de reincidência específica no prazo de 12 (doze) meses, a multa será aplicada em dobro.



 CNPJ 48.410.344/0001-03  
 CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR  
 TEL (12) 3143-7591  
 AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330





CÂMARA MUNICIPAL DE  
**CRUZEIRO**



Art. 12. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua publicação, especialmente quanto:

- I – ao órgão responsável pela fiscalização;
- II – ao procedimento administrativo;
- III – à forma de cálculo e aplicação das penalidades.

Art. 13. Ficam expressamente revogadas as Leis Municipais n. 3.253 de 16 de março de 1999; Lei n. 3.281 de 07 de junho de 1999; Lei n. 3.511 de 19 de abril de 2002; Lei n. 3.522 de 06 de junho de 2002; Lei n. 3.940 de 20 de novembro de 2009; Lei n. 4.168 de 04 de março de 2013; Lei n. 4.178 de 25 de março de 2013; e a Lei n. 4.203 de 30 de agosto de 2013.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor após 90 (sessenta) dias da data de sua publicação.



-  CNPJ 48.410.344/0001-03
-  CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR
-  TEL (12) 3143-7591
-  AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330



Autenticar documento em <https://cruzeiro.camarasempapel.com.br/autenticidade>  
com o identificador 310033003500370031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art.  
4º, II da Lei 14.063/2020.



## Justificativa

O presente Projeto de Lei tem por objetivo aprimorar a proteção do consumidor no Município de Cruzeiro/SP, especialmente no que se refere ao atendimento prestado por estabelecimentos bancários e instituições financeiras.

O tempo excessivo de espera em filas bancárias é realidade que impacta diretamente a dignidade do cidadão, atingindo com maior intensidade idosos, pessoas com deficiência, gestantes e demais consumidores em situação de vulnerabilidade. A fixação de prazo máximo razoável para atendimento constitui medida de interesse local, voltada à melhoria da qualidade do serviço e à efetividade do direito do consumidor.

A proposição encontra fundamento nos arts. 30, I e II, da Constituição Federal, que asseguram ao Município competência para legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual no que couber. A jurisprudência consolidada reconhece a constitucionalidade das chamadas “leis da fila”, por disciplinarem o atendimento ao público sem interferir na atividade-fim das instituições financeiras.

O projeto também reforça a transparência nas relações de consumo ao exigir a afixação de avisos sobre a vedação de práticas abusivas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), bem como cartaz informativo acerca dos direitos relacionados à contratação de crédito e à prevenção do superendividamento, em consonância com a Lei n. 14.181/2021. Trata-se de medida que prestigia os princípios da boa-fé objetiva, da informação adequada e do crédito responsável.

As penalidades previstas observam os princípios da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, estabelecendo parâmetros objetivos e conferindo segurança jurídica tanto ao consumidor quanto às instituições financeiras.



-  CNPJ 48.410.344/0001-03
-  CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR
-  TEL (12) 3143-7591
-  AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330





CÂMARA MUNICIPAL DE  
**CRUZEIRO**



Assim, o presente Projeto de Lei representa iniciativa equilibrada e constitucional, voltada à melhoria do atendimento bancário e ao fortalecimento da proteção do consumidor em nosso Município.

Diante de sua relevância social e jurídica, contamos com o apoio dos Nobres Vereadores para sua aprovação.



-  CNPJ 48.410.344/0001-03
-  CMCRUZEIRO.SP.GOV.BR
-  TEL (12) 3143-7591
-  AV. MAJOR NOVAES, 499 - CENTRO - CRUZEIRO/SP - CEP 12701-330



Autenticar documento em <https://cruzeiro.camarasempapel.com.br/autenticidade>  
com o identificador 310033003500370031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art.  
4º, II da Lei 14.063/2020.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://cruzeiro.camarasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 310033003500370031003A005000

Assinado eletronicamente por **Vereador Mario Aparecido Ribeiro** em 04/03/2026 14:46

Checksum: **BD7B6B0C4C1186C9FF304E37DD1C77390CDD19594846136C2539F2356C68EFA0**

