



ESTADO DO MARANHÃO  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Duarte Júnior

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

**PROJETO DE LEI Nº 022/2019**

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](http://www.duartejr.com) / E-mail: [duartejr@duartejr.com](mailto: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](http://www.duartejr.com) / E-mail: [duartejr@duartejr.com](mailto: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](http://www.duartejr.com) / E-mail: [duartejr@duartejr.com](mailto: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 irrecorrível.

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

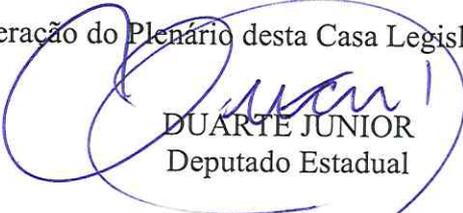
JUSTIFICATIVA

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