LEI Nº 2.549
DE 17 FEVEREIRO DE 2014.

DISPOÕE SOBRE OBRIGAÇÃO DAS AGENCIAS BANCÁRIAS DE ATENDER COM DIGNIDADE HUMANA E EM TEMPO RAZOÁVEL À POPULAÇÃO ITAPUIENSE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SILENE VALINI, Presidente da Câmara Municipal de Itapuí, no uso de suas atribuições legais, consoante dispõe o artigo 48, inciso II da Lei Orgânica do Município, sanciona e promulga a seguinte lei:

Art. 1º- *Ficam as agências bancárias, estabelecidas no território do Município de Itapuí, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no Setor de Caixas, para que o atendimento aos clientes seja efetivado com dignidade humana e em tempo razoável.*

§ 1º - *Nos termos do "caput" deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:*

I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados; nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais; e nos dias de recolhimento dos tributos municipais, estaduais e federais.

§ 2º - *Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao PROCON – órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas no inciso II.*

§ 3º - *Os tempos mencionados nos incisos I e II deverão ser afixados em local visível ao púbico, nas agencias bancárias.*

§ 4º - *O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II deverá levar em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia elétrica, telefonia e transmissão de dados.*

Artigo 2º - *Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá "bilhete de senha" de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente o horário de recebimento da "senha" e, manualmente o horário em que se efetivar o atendimento ao cliente.*

§ 1º - *Os estabelecimentos bancários, não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.*

§ 2º - *Deverá o estabelecimento bancário fixar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.*

Artigo 3º - *Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao PROCON.*

§ 1º - *Para comprovação da denúncia, necessário se fará a apresentação do bilhete de senha com registro dos horários de entrada no estabelecimento e de atendimento.*

§ 2º - *As instituições bancárias deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha, registrado pelo funcionário do setor de Caixa, com o horário de início do atendimento.*

Artigo 4º - *O não cumprimento das disposições constantes desta lei caracterizará infração administrativa passível de multa e sujeitará o infrator às seguintes punições:*

I – advertência;
II – multa de 200 (duzentas) UFESPs (unidades fiscais do Estado de São Paulo);
III – multa de 400 (quatrocentas) UFESPs até a terceira reincidência;
IV – suspensão do Alvará Municipal de Funcionamento, após a terceira reincidência;

Artigo 5º - *As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas ao PROCON, que acionará os demais departamentos da Prefeitura Municipal, que forem encarregados de zelar pelo cumprimento desta lei.*

Artigo 6º - *As agências bancárias tem o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da regulamentação desta lei, para adaptarem-se às suas disposições.*

Artigo 7º - *O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 30 (trinta) dias, contados de sua publicação.*

Artigo 8º - *Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.*
CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPUÍ, 17 de fevereiro de 2014.

SILENE VALINI

Presidente