PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÚ DE MINAS

MINAS GERAIS

LEI N.° 588, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2.005

Dispõe sobre atendimento a clientes em estabelecimentos bancários e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Itaú de Minas(MG), aprovou e eu, Norival Francisco de Lima, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono a seguinte lei:

Art. 1° - Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Itaú de Minas 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.

Parágrafo único – Para os efeitos desta lei, considera-se:

I – cliente – a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;

II – fila de atendimento – a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;

III – tempo de espera – o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

Art. 2° - 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 no 1° dia útil, anterior e/ou posterior à feriados;

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

Art. 3º - A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Art. 4º - O estabelecimento bancário implantará, no prazo de 120(cento e vinte) dias, após a regulamentação do Executivo, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nos arts. 2º e 3º desta lei.

Parágrafo único – Vencido o prazo de 60(sessenta) dias, a fiscalização da Prefeitura Municipal acompanhará a implantação e o funcionamento do novo sistema bancário.

Art. 5º - Os estabelecimentos citados no caput do art. 1º ficam obrigados a instalar assentos, banheiros e bebedouros para atendimento aos clientes.

Parágrafo único – Os estabelecimentos bancários não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento e instalação de banheiros, bebedouros e assentos.

Art. 6º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – advertência escrita;

II – multa de 08 UR´s (Oito Unidades de Referência) em caso de reincidência;

III – multa em quíntuplo, em caso de nova reincidência;

IV – cassação do alvará de funcionamento em caráter definitivo.

Art. 7º - Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 8º - Caberá ao Executivo Municipal determinar os órgãos municipais competentes para fiscalização da presente lei.

Parágrafo único – As denúncias de descumprimento desta lei serão feitas ao Departamento Municipal de Proteção às Relações de Consumo – Procon -, e serão acompanhadas pelos fiscais da Prefeitura e demais órgãos competentes.

Art. 9º - Deverão estar afixadas cópias da presente lei em locais visíveis nos estabelecimentos bancários do Município.

Art. 10 – O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de sessenta dias contados da data da sua publicação.

Art. 11 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 12 – Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Itaú de Minas(MG), em 07 de novembro de 2.005.

NORIVAL FRANCISCO DE LIMA
PREFEITO MUNICIPAL