LEI N.º 5.188, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2023

Altera e acrescenta dispositivos na Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, que "dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do Município."

O Povo do Município de Ubá, por seus representantes, decretou, e eu, em seu nome e com fulcro no §8° do Art. 84 da Lei Orgânica do Município de Ubá, PROMULGO a seguinte Lei:

Art. 1º Acrescenta-se §5º ao Art. 1º da Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, com a seguinte redação:

"Art. 1º (...)

(...)

§5º Para os efeitos desta Lei, considera-se estabelecimento bancário:

I – Lojas bancárias;

II – Agências bancárias; e

III – Cooperativas bancárias.

Art. 2º Os §§ 3º e 4º ao Art. 1º da Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, passam a ter a seguinte redação:

"Art. 1º (...)

(...)

§ 3º A contagem de tempo de atendimento será considerada quando o cliente entrar na fila, a partir do início do expediente, independentemente se estiver dentro ou fora do estabelecimento bancário.

§4º Os estabelecimentos bancários devem disponibilizar protocolo de atendimento a todos os clientes, constando o horário, inclusive àqueles que aguardam em fila do lado de fora, no início do seu expediente."

Art. 3º O Art. 2º da Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 2º Para comprovação do tempo de espera previsto no artigo anterior, o usuário apresentará o bilhete de senha de atendimento, emitido obrigatoriamente pelo estabelecimento bancário, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento."

Art. 4º Os §§2º, 3º e 5º ao Art. 4º da Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, passam a ter a seguinte redação:

"Art. 4º (...)

(...)

§ 2º O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar às regras dispostas no Decreto Federal n.º 21.187/97, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, ficando admitidas como meio de prova a oitiva de testemunhas, as senhas entregues pelas agências bancárias, onde conste registrado o horário de recebimento no bilhete e o horário de atendimento, bem como qualquer outra forma idônea que comprove o tempo de espera para atendimento.

§ 3º As instituições bancárias manterão urnas em local visível e acessível a todos, disponibilizadas pelo PROCON Municipal, que serão recolhidas com periodicidade mensal, para serem colocados os Protocolos de Atendimento que constem o tempo de espera superior aos limites desta lei pelos usuários.

(...)

§ 5º Os estabelecimentos bancários de Ubá manterão afixado em local acessível e em letra visível a todos os usuários, de preferência à fila dos caixas e da gerência, o tempo máximo de espera em conformidade com o art. 1º, incisos I e II desta Lei, bem como a obrigatoriedade da emissão do protocolo de atendimento que consta o tempo de espera."

Art. 5º Acrescenta-se §4º ao Art. 5º da Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, com a seguinte redação:

"Art. 5º (...)

(...)

§4º Os valores arrecadados por esta Lei serão direcionados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor."

Art. 6º Acrescenta-se Art. 6º-A na Lei 2.894, de 1º de junho de 1999, com a seguinte redação:

"Art. 6º-A Os estabelecimentos bancários devem disponibilizar sistema de avaliação público do atendimento recém prestado e dos demais serviços em geral, no qual deverão constar informações claras e objetivas ao cliente.

§1º As informações geradas pelo sistema de avaliação dispostas no caput deverão ser encaminhadas, mensalmente, ao Procon do município de Ubá.

§2º Os estabelecimentos bancários devem disponibilizar pelo menos 1 (um) funcionário para realizar o primeiro atendimento ao cliente, reduzindo filas por meio de triagem.

§3º Os estabelecimentos bancários devem disponibilizar agendamento para atendimento presencial, que deverá ser realizado por meio telefônico, site institucional ou aplicativo para celular.".

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

Ubá/MG, 28 de novembro de 2023.

VEREADOR EDEIR PACHECO DA COSTA
Vice-Presidente da Câmara Municipal de Ubá