PREFEITURA MUNICIPAL DE ARTUR NOGUEIRA
(Berço da Amizade)
"PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JACOB STEIN"
Rua 10 de Abril, 629 - Centro - Artur Nogueira - SP - CEP 13160-000
CNPJ 45.735.552/0001-86 Fone/Fax (19) 3827-9700
e-mail: contato@arturnogueira.sp.gov.br site: www.arturnogueira.sp.gov.br

LEI Nº 2.835

"DISCIPLINA O ATENDIMENTO NOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS DO MUNICÍPIO DE ARTUR NOGUEIRA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"

MARCELO CAPELINI, Prefeito do Município de Artur Nogueira, comarca de Mogi Mirim, estado de São Paulo, no uso de minhas regulares atribuições,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Artur Nogueira aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1° Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município de Artur Nogueira, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal e equipamentos suficientes para que o atendimento seja efetivado em tempo de espera razoável.

Art. 2° Para os efeitos desta Lei considera-se:

I. Usuário: todo consumidor que, no âmbito da agência bancária e/ou posto de atendimento, utilizar-se de caixas e/ou equipamentos de auto-atendimento;
II. Fila de atendimento: aquela que conduz o usuário aos caixas e/ou equipamentos de auto-atendimento;
III. Tempo de espera razoável: aquele computado desde a entrada do usuário na fila de atendimento até o início deste, sendo:
   a) até 15 (quinze) minutos em dias normais;
   b) até 20 (vinte) minutos em vésperas de ou após feriados prolongados;
   c) até 25 (vinte e cinco) minutos em dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 1° Para cumprimento do disposto no inciso III, deste artigo, as agências e postos de atendimento dos estabelecimentos bancários deverão entregar senha de atendimento aos usuários, na qual será computado o tempo de espera, mediante impresso mecânico.

§ 2° Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas nas letras "b" e "c" do inciso III, deste Artigo.

Continuação da Lei Municipal n.º 2.835/2006.

§ 3° O tempo máximo de atendimento referido no inciso III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3° As agências bancárias têm o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para a adaptação às suas disposições.

Art. 4° O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I. advertência;
II. multa de R$ 2.500,00 (Dois Mil e Quinhentos Reais);
III. multa de R$ 5.000,00 (Cinco Mil Reais) até a 3ª (terceira) reincidência;
IV. suspensão, por 03 (três) dias, do Alvará de Funcionamento, após a 3ª (terceira) reincidência.

Art. 5° Ficam as agências bancárias obrigadas a divulgar o tempo máximo de espera de que trata esta Lei, em local visível e em mural ou cartaz com dimensão mínima de 60cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm (cinqüenta centímetros) de largura.

Art. 6° O usuário que se sentir prejudicado deverá apresentar sua denúncia junto ao departamento competente da municipalidade, no prazo máximo e improrrogável de até 02 (dois) dias úteis, contados da data da ocorrência do fato denunciado, mediante termo de denúncia acompanhado do comprovante de seu tempo de espera, de que trata o § 1° do Art. 2°, desta Lei.

§ 1° O Termo de Denúncia, elaborado em impresso oficial ou não, conterá, sob pena de invalidade, nome completo do denunciante, número da carteira de identidade, endereço residencial e assinatura do usuário/denunciante e de duas testemunhas do fato denunciado, bem como nome e endereço da agência bancária ou posto de atendimento, objeto da denúncia.

§ 2° As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária ou posto de atendimento, no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 7° A aplicação de qualquer penalidade está condicionada a prévia notificação da agência bancária ou posto de atendimento, por meio de correspondência com aviso de recebimento a ser expedida pelo órgão competente no prazo máximo de 3 (três) dias contados do recebimento da denúncia.

Continuação da Lei Municipal n.º 2.835/2006.

§ 1° Da data do recebimento da notificação, a agência bancária ou posto de atendimento terão o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de defesa.

§ 2° Não apresentada a defesa ou na hipótese de seu desacolhimento, o departamento competente da municipalidade aplicará a penalidade cabível, nos termos desta Lei.

§ 3° Da data do recebimento da correspondência relativa à aplicação da penalidade, caberá recurso, com efeito suspensivo, no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 8° Os efeitos decorrentes da imposição de qualquer das penalidades, extinguem-se 360 (trezentos e sessenta) dias após sua aplicação.

Art. 9° A denúncia relativa a fato novo, apresentado após a aplicação de qualquer sanção, acarretará nova penalidade, salvo se existir recurso pendente de julgamento.

Art. 10. Todos os atos e as decisões relativos à aplicação desta Lei deverão ser motivados.

Art. 11. Os recursos advindos das multas serão destinados ao Fundo de Assistência Social do Município.

Art. 12. Admite-se como meio de prova a indicação de testemunhas, senhas entregues pela agência bancária, pelo Sindicato dos Bancários, ou pelos funcionários da Instituição, bem como formas que possam comprovar o tempo de permanência dos usuários no respectivo estabelecimento.

§ 1° Não serão admitidas denúncias anônimas e que não indiquem no meio da prova ou que deixem de apontar os dados básicos para a identificação do estabelecimento bancário, do dia e do tempo de espera quando do descumprimento desta Lei.

§ 2° Admitir-se-á a indicação de testemunha para comprovação dos fatos alegados, sendo facultada a apresentação de declarações escritas que deverão descrever o fato testemunhado, citando a hora, dia e local que ocorreram.

§ 3° Na hipótese de fazer-se necessário a oitiva de testemunhas, as partes deverão ser informadas do dia e hora do depoimento das mesmas, sendo-lhes facultada a presença nos respectivos depoimentos.

§ 4º É permitida a indicação de, no máximo, duas testemunhas para comprovar a alegação.

Art. 13. Encerrada a instrução do processo compete ao departamento competente da municipalidade exarar a decisão administrativa devidamente motivada, no sentido da comprovação ou não do descumprimento da Lei.

Parágrafo Único. Para avaliação da prova produzida, a autoridade administrativa utilizar-se-á dos princípios aplicáveis ao Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova.

Art. 14. A Denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas nesta Lei, poderá ser feita por qualquer usuário, quando:

I. O tempo de espera tenha sido superior ao estabelecido no Art. 2°, desta Lei;
II. As agências e/ou os postos de atendimento dos estabelecimentos bancários não disponibilizarem os meios necessários para o cômputo do tempo de espera nos termos do do § 1° do Art. 2°, desta Lei.

Parágrafo Único. Não será considerada infração à Lei, desde que devidamente comprovado, quando a não observância do tempo de espera decorrer de força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados, bem como greve.

Art. 15. Não se considera para efeito de reincidência denúncia apurada e comprovada após regular processo administrativo, que tenham ocorrido no mesmo dia.

Art. 16. A parte denunciante e o estabelecimento bancário deverão ser notificados da decisão administrativa.

Art. 17. Compete ao departamento competente instruir o processo administrativo mediante consulta administrativa, com certificação sobre a existência ou não de punição prévia do estabelecimento bancário.

Art. 18. O Sindicato dos Bancários poderá auxiliar no cumprimento da presente Lei, divulgando a forma de seu exercício, recebendo as denúncias e remetendo-as ao departamento competente da municipalidade.

Parágrafo Único. As denúncias recebidas por intermédio do Sindicato submetem-se a todo o regramento das demais, inclusive quanto a necessidade de comprovação da denúncia.

Continuação da Lei Municipal n.º 2.835/2006.

Art. 19. O Executivo poderá regulamentar a presente Lei.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 21. Regovam-se as disposições em contrário.

Paço Municipal Prefeito Jacob Stein, 27 de Novembro de 2.006.

MARCELO CAPELINI
Prefeito

Autores do Projeto de Lei n.º 044/2006: Vereadores SILVIO JOSÉ CONSERVANI, CARLOS ROBERTO DE LIMA e RODOLFO SIMÕES COELHO.

Publicado por afixação, no quadro próprio de editais, no "Paço Municipal Prefeito Jacob Stein", na data supra, com redação oriunda do autógrafo n.º 2.460.

MAURO ALVES DA VINHA
Chefe de Gabinete