

APROVADO

Pela Câmara Municipal de Alvorada do Norte - GO.

em Sessão: Ordinária

de 10/03/2011

Presidente

DETERMINA ÀS AGENCIAS BANCARIAS MANTER A DISPOSIÇÃO DOS CONSUMIDORES O QUE MENCIONA.

A Câmara Municipal de Alvorada do Norte, Estado de Goiás, decreta a seguinte Lei:

Art. 1º. As agências bancárias instaladas no Município de Alvorada do Norte deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º. Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I - Vinte (20) minutos em dias de expediente normal;

II - Vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;

III - Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º. O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 3º. O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º. Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

I - consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de auto-atendimento nas agências bancárias;

II - fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

III - tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

§ 5º. Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I, II e III do § 1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º. O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º. As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º. A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º. O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que anote ou autentique na senha impressa o horário inicial do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

Art. 3º. As agências bancárias deverão disponibilizar assento para o uso do consumidor que atendem.

Parágrafo Único – deverão ser instalados, no mínimo, 20 (vinte) assentos em cada estabelecimento.

Art. 4º. As agências bancárias deverão disponibilizar e manter, em suas dependências, bebedouros e sanitários para uso dos consumidores.

§ 1º. Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção.

§ 2º. Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

Art. 5º. Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 6º. As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 7º. O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

I - multa;

II - suspensão temporária de atividade;

III - suspensão do alvará de funcionamento;

IV - cassação do alvará de funcionamento;

Art. 8º. Compete ao Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON a fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º. O PROCON, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº. 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Decreto Federal 2.181/97).

§ 2º. A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Art. 9º. As agências bancárias terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para adaptação ao disposto nesta Lei, contados da data de sua publicação.

Art. 10. O Executivo Municipal regulamentará esta Lei, estabelecendo as sanções pelo seu descumprimento.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALVORADA DO NORTE, Estado de Goiás, aos 18 dias do mês de fevereiro de 2011.

Ver.  MANOEL BALIZA SOBRINHO

Autor.