LEI MUNICIPAL Nº 2.066 – 25/10/2005

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas no Município de Arcos, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Arcos, Estado de Minas Gerais, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

ART. 1º - Ficam as agências bancárias estabelecidas no território do Município de Arcos, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

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

I – Até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – Até 20 (vinte) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais e dos dias de recolhimento de 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.

ART. 2º - Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá "bilhete da senha" de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e manualmente o horário 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.

ART. 3º - O não cumprimento dos termos elencados no artigo 1º, caracterizará infração administrativa passível de multa.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARCOS
Projeto de Lei nº 31/05
Aprovado em 25/10/05
O Secretário

ART. 4° - 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 MUNICIPAL.

§ 1° - Para a comprovação da de denúncia, necessário se fará a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

§ 2° - As instituições bancárias, nos casos em que for extrapolado o tempo de atendimento de que trata os incisos I e II do § 1° do art. 1°, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha.

ART. 5° - Serão igualmente consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:

I – A omissão de informações e a cobrança indevida de taxas, sem notificação antecipada do cliente, nos termos da Resolução n° 2.303 de 25 de julho de 1996 e outras normas do Banco Central do Brasil, que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas;

II – A não fixação visível e com letras legíveis da tabela de produtos e serviços praticados pelo Banco;

III – A não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante, do serviço de caixa exclusivo, nos termos da Legislação Federal vigente;

IV – O não fornecimento das demais informações determinadas pela Resolução n° 2.303 – SISBACEN – Sistema Central de Informações do Banco Central do Brasil.

ART. 6° - As agências bancárias terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta Lei.

Parágrafo único – As determinações da SISBACEN serão fiscalizadas no ato da publicação desta Lei, nos termos do artigo 12-IX-A do Decreto Federal n° 2.181 de 20 de março de 1997.

ART. 7° - A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade do PROCON DE ARCOS – MG.

ART. 8° - A regulamentação das disposições da presente Lei, em face de se tratar de relação de consumo, fica autorizada à Coordenação Executiva do PROCON DE ARCOS, mediante Portaria, atendendo sempre o caso específico.

ART. 9° - Às infrações previstas na presente Lei serão aplicadas sanções administrativas previstas no artigo 56, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, Parágrafo único, e no artigo 57, Parágrafo único, da Lei n° 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – CDC e no Decreto Federal n° 2.181/97, previstas em art. 12, inciso IX, alínea A, consideradas práticas infrativas e, ainda, com referência as práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço.

ART. 10 – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

ART. 11 – Revogam-se as disposições em contrário.

Arcos, 25 de outubro de 2005.

PLÁCIDO RIBEIRO VAZ
PREFEITO MUNICIPAL