Prefeitura
Itabirito
Cidade Viva

LEI Nº 2608, de 27 de agosto de 2007.

Dispõe sobre o atendimento de usuários em estabelecimentos bancários no município.

O Povo do Município de Itabirito, por seus representantes na Câmara Municipal, aprovou, e eu em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam os estabelecimentos bancários que operam no município obrigados a atender cada usuário no prazo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que o usuário tenha entrado na fila de atendimento.

Parágrafo Único – O tempo máximo de atendimento poderá ser de 20 (vinte) minutos nos seguintes casos:

I – Na primeira quinzena de cada mês;
II – No primeiro dia útil anterior ou posterior a feriado bancário.

Art. 2º - Para comprovação de tempo de espera, o usuário ao entrar na fila do caixa receberá o bilhete da senha de atendimento, onde constará, impresso com número seqüencial, o horário local do recebimento da senha, data, nome do banco e agência. O Caixa ao atender o usuário deverá solicitar a senha para registrar nesta o horário de atendimento e devolvê-la ao usuário.

Parágrafo 1º - A não devolução da senha pelo Caixa ao usuário será considerada infração passível de advertência ou multa a ser aplicada ao estabelecimento bancário pelo órgão fiscalizador.

Parágrafo 2º - Os estabelecimentos bancários deverão instalar em local visível um ou mais relógios com hora aparente, para que o usuário possa verificar se o horário constante no relógio se encontra igual ao impresso no bilhete da senha.

Av. Queiroz Júnior, 635, Centro
CEP 35450-000 • Itabirito / MG
Fone (31) 3561 4000 • Fax (31) 3561 2412

Parágrafo 3º - Fica proibida a cobrança pelos estabelecimentos bancários de qualquer taxa pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento e implantação do sistema.

Art. 3º - Os estabelecimentos bancários ficam obrigados a fixar, próximo à fila do caixa, um ou mais cartazes informativos no tamanho mínimo de 60 cm de comprimento por 45 cm de largura, contendo os tópicos principais desta Lei, a saber:

a) Número desta Lei Municipal;
b) Tempo máximo de permanência na fila do caixa;
c) Nome do órgão fiscalizador e o número de telefone para denúncia.

Art. 4º - Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 60 (sessenta) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nos artigos 2º e 3º e parágrafos desta Lei.

Art. 5º - Sentindo-se o usuário lesado no seu direito com a extrapolação do tempo máximo de atendimento e de posse da senha deverá comunicar ao PROCON MUNICIPAL, ou órgão fiscalizador designado para a averiguação e aplicação de sanções administrativas.

Art. 6º - As sanções administrativas serão aplicadas quando comprovadas as infrações, podendo o estabelecimento bancário infrator ser advertido ou multado conforme o caso.

Parágrafo 1º - O índice a ser utilizado para a aplicação das multas é a UPFM – Unidade Padrão Fiscal Municipal, sendo que os valores pagos serão recolhidos aos cofres municipais.

Parágrafo 2º - Não cumprindo o estabelecimento bancário o prazo de implantação do sistema elencados no artigo 4º, fica caracterizada infração passível de multa, no valor de 10 (dez) UPFM – Unidade Padrão Fiscal Municipal.

Parágrafo 3º - Não cumprindo os prazos de atendimento estabelecidos no artigo 1º desta Lei, fica a instituição infratora sujeita as seguintes sanções:

Prefeitura
Itabirito
Cidade Viva

I – Advertência quando comprovada a primeira infração;

II – Multa no valor de 10 (dez) UPFM – Unidade Padrão Fiscal Municipal, por infração comprovada pelo órgão fiscalizador sendo aplicada em dobro a partir da quinta infração.

Art. 7º - Não será considerada infração à Lei, quando a não observância do cumprimento do tempo se der por falta de energia elétrica, problemas com telefonia ou transmissão de dados ou devido à greve de bancários, desde que haja comprovação do ocorrido.

Art. 8º - O tempo máximo previsto nesta Lei refere-se apenas aos usuários que estiverem aguardando na fila de atendimento pelos Caixas, não sendo considerados outros tipos de atendimentos.

Art. 9º - Os dispositivos necessários para execução desta Lei serão regulamentados por Decreto do Executivo.

Art. 10 – Revogadas as disposições em contrário, esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itabirito, 27 de agosto de 2007.

Waldir Silva Salvador de Oliveira
PREFEITO MUNICIPAL

Av. Queiroz Júnior, 635, Centro
CEP 35450-000 • Itabirito / MG
Fone (31) 3561 4000 • Fax (31) 3561 2412