LEI N.º 2.894, DE 01.06.99

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, sanciono a seguinte Lei:

~~**Art. 1º** Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento e como termo final o início do respectivo atendimento~~.

Art. 1º. Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente, em tempo máximo, contado a partir do momento que ele tenha entrado na fila de atendimento e como tempo final o início do respectivo atendimento, de acordo com os seguintes critérios: NR Nova redação dada pela Lei nº. 3954/10, publicada no Atos Oficiais de 03/01/2011)

I – 15 (quinze) minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II – 30 (trinta) minutos, durante os dias de semana considerados véspera ou pós-feriado, e do último dia útil do mês, ao dia 5 (cinco) do mês seguinte.

§ 1º Os serviços de que tratam o caput deste artigo são aqueles que dependem da interferência de funcionário do estabelecimento bancário para sua execução, estando excluídos os serviços de auto-atendimento.

~~**§ 2º** O tempo máximo de 15 (quinze) minutos de espera para atendimento será considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como, a energia, comunicação e transmissão de dados.~~

§ 2º. O tempo máximo de espera para atendimento será considerado nas condições normais de funcionamento de serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como, a energia, comunicação e transmissão de dados. Nova redação dada pela Lei nº. 3954/10, publicada no Atos Oficiais de 03/01/2011)

~~**Art. 2º** Para comprovação do tempo de espera previsto no artigo anterior, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento~~.

Art. 2º. Para comprovação do tempo de espera previsto no artigo anterior, o usuário apresentará o bilhete de senha de atendimento, emitido obrigatoriamente pelo banco, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento. (NR). (Nova redação dada pela lei 4.548 – DO-e de 08/05/2018. Início de vigência 30 dias após publicação).

Parágrafo Único. Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90 (noventa) dias, os procedimentos para cumprimento no disposto no art. 1º desta Lei.

Art. 4º As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formuladas junto ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor do Município.

§ 1º Não serão consideradas as reclamações anônimas, as que não indicarem o meio e as que deixarem de apontar os dados básicos para o estabelecimento infrator, do dia e horário do descumprimento desta Lei.

§ 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 pela agências bancárias, onde conste registrado o horário de recebimento da mesma e o horário de atendimento, bem como qualquer outra forma idônea que comprove o tempo de espera para atendimento.

§ 3º. As instituições bancárias manterão em local visível e acessível a todos, URNAS 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. (§ 3º incluído pela lei 4.548 – DO-e de 08/05/2018. Início de vigência: 30 dias após publicação).

§ 4º. As urnas referidas no parágrafo anterior conterão o número desta Lei com a transcrição integral do artigo 1º, além do telefone do PROCON Municipal para orientações sobre eventual descumprimento de seu teor. (§ 4º incluído pela lei 4.548 – DO-e de 08/05/2018. Início de vigência 30 dias após publicação).

§ 5º. As instituições bancárias de Ubá manterão afixado em local visível 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. (§ 5º incluído pela lei 4.548 – DO-e de 08/05/2018. Início de vigência 30 dias após publicação).

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das seguintes penalidades:

~~I – Advertência;~~

I – multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira ocorrência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

~~II – multa de 100 (cem) Unidades Fiscais de Referência UFIRs, na primeira reincidência;~~

II – multa de 300 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

~~III – duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência;~~

III – multa de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais -UFEMGs , em caso de nova reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

~~IV – multa de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais de Referência UFIRs, a partir da terceira, inclusive até a Quinta reincidência;~~

IV - multa de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs a partir da terceira, inclusive até a quinta reincidência; (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

V – nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com os critérios estabelecidos pela autoridade competente, nos termos do artigo 24 do Decreto Federal n.º 2.181/97.

~~**§ 1º** – Para fins de análise da reincidência da prática de abusos ou infrações, o Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) deverá manter cadastro dos processos administrativos correspondentes pelo prazo de 05 (cinco) anos.~~

§ 1º - Para fins de análise da reincidência da prática de abusos ou infrações, o Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) deverá manter cadastro dos processos administrativos correspondentes pelo prazo de 05 (cinco) anos. (NR – Nova Redação dada pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

§ 2º Não sendo recolhido o valor da multa, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da intimação da decisão definitiva que determinou sua aplicação, o débito será inscrito em Dívida Ativa e posteriormente exigido através de procedimento judicial próprio.

§ 3º. Após a quinta reincidência a multa será arbitrada de acordo com o art. 57 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). (Parágrafo incluído pela Lei nº. 3.853, de 07/04/2010)

Art. 6º Os idosos, gestantes e portadores de deficiências físicas receberão atendimento exclusivo em fila específica, obedecido o tempo máximo de 10 (dez) minutos, sob pena das sanções previstas no Art. 5º, seus incisos e Parágrafos da presente Lei.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a partir de sua publicação.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ubá,MG, 01 de junho de 1999.

Narciso Paulo Michelli
Prefeito de Ubá