



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

Rua Montes Claros nº. 229 – Centro – CEP 39.300-000

LEI Nº 3110, DE 18 DE ABRIL DE 2017

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTE EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO NO MUNICÍPIO.

A Câmara Municipal de São Francisco Decreta e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º- Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que ele tenha recebido o bilhete da senha de atendimento.

Art. 2º- Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento.

Parágrafo Único. O estabelecimento bancário que ainda não faz uso do sistema de atendimento disposto no caput fica obrigado a fazê-lo no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 3º- Fica o estabelecimento bancário de que trata esta lei obrigado a oferecer assentos aos consumidores que esperam na fila de atendimento.

Parágrafo único- A oferta de assentos de que trata o caput deste artigo respeitará:

- I - a quantidade estabelecida em norma regulamentar;
- II - as características de acessibilidade para a pessoa com deficiência, com mobilidade reduzida e com obesidade ou sobrepeso estabelecidas em norma técnica.

Art.4º- Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90 (noventa) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no art. 1º.

Art. 5º- Cabe ao estabelecimento bancário de que trata esta Lei implantar os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto em seu art. 1º.

Parágrafo Único- Entre os procedimentos a que se refere o caput deste artigo, o estabelecimento bancário disponibilizará número suficiente de funcionários e terminais de atendimento para o cumprimento do disposto no art. 1º desta Lei.

Art. 6º- As denúncias de descumprimento serão feitas ao serviço de Proteção e Defesa do Consumidor / PROCON.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

Rua Montes Claros nº. 229 – Centro – CEP 39.300-000

Parágrafo Único. Para o fim do disposto no caput deste artigo, os estabelecimentos de que trata o art. 1º desta Lei afixarão, em posição visível ao cliente que estiver na fila, cartaz legível com dizeres que expressem:

- I - a obrigatoriedade a que se refere o art. 1º desta Lei;
- II - o número telefônico e endereço do PROCON ou da autoridade administrativa que o substituir.

Art. 7º- Compete ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON zelar pelo cumprimento das disposições contidas nesta Lei e na lei referida no artigo anterior, recebendo denúncias e aplicando as sanções cabíveis.

Art. 8º- Para efeitos desta Lei considera-se:

- I - Cliente: todo consumidor que, no âmbito da agência bancária e posto de atendimento, utilizar-se de caixas e dos equipamentos de auto-atendimento;
- II - Fila de atendimento: aquela que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de auto-atendimento;
- III - Tempo de espera: aquele computado desde a entrada do cliente na fila de atendimento até o início deste.

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

Art. 9º- A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas nesta Lei, poderá ser feita por qualquer cliente quando:

- I - o tempo de espera tenha sido superior a 15 (quinze) minutos;
- II - as agências e/ou postos de atendimento dos estabelecimentos bancários não disponibilizarem os meios necessários para o cômputo do tempo de espera nos termos do parágrafo único do artigo anterior.

Parágrafo Único- Não será considerada infração à lei, desde que devidamente comprovado, quando a não observância do tempo de espera previsto no inciso I decorrer de:

- I - força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;
- II - greve;

Art. 10- A denúncia deverá ser apresentada ao PROCON, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da ocorrência do fato denunciado, mediante Termo de Denúncia acompanhado do comprovante de seu tempo de espera, na hipótese prevista no inciso I do artigo anterior.

§ 1º - O Termo de Denúncia conterà, sob pena de invalidade, nome completo do denunciante, número da carteira de identidade, endereço residencial, telefone de contato e assinatura do cliente/denunciante e de duas testemunhas do fato denunciado, bem como nome e endereço da agência bancária ou posto de atendimento, objeto da denúncia.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO

MINAS GERAIS

Rua Montes Claros nº. 229 – Centro – CEP 39.300-000

§ 2º - Fica dispensada a utilização de formulário oficial para elaboração do Termo de Denúncia.

§ 3º - As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária ou posto de atendimento, no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 11- 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 coordenador do PROCON no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento da denúncia.

§ 1º - Da data do recebimento da notificação, a agência bancária ou o posto de atendimento terão o prazo de 10(dez) dias para a apresentação de defesa.

§ 2º - Não apresentada defesa ou na hipótese de seu desacolhimento, o coordenador do PROCON aplicará a penalidade cabível, nos termos da lei.

Art. 12- Os efeitos decorrentes da imposição de qualquer das penalidades com relação à penalidade mais grave, extinguem-se 60 (sessenta) dias após a sua aplicação.

Art. 13- A denúncia relativa a fato novo, apresentada após a aplicação de qualquer sanção, acarretará nova penalidade.

Art. 14- Todos os atos e as decisões relativos à aplicação desta Lei deverão ser motivados.

Art. 15 - Os recursos advindos das multas serão destinados à Secretaria Municipal de Assistência Social.

Art. 16- O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das seguintes penalidades:

- I - advertência;
- II - multa de 5.000 (cinco mil) UFEMG's, na primeira reincidência;
- III - duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência.

Art. 17- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal, 18 de abril de 2017


JOSÉ ADELSON FERREIRA NEVES
Presidente