LEI Nº 7144 DE 21 DE OUTUBRO DE 2005.

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO AO USUÁRIO/CONSUMIDOR POR ESTABELECIMENTO BANCÁRIO INSTALADO NO MUNICÍPIO DE SETE LAGOAS.

O Povo do Município de Sete Lagoas, por seus representantes legais votou, e eu em seu nome sanciono a seguinte lei:

Art. 1º O estabelecimento bancário instalado no Município fica sujeito às normas fixadas por esta Lei, para atendimento ao usuário/consumidor de seus serviços.

Parágrafo único - O alvará para instalação de novo estabelecimento bancário, agência ou posto de atendimento, só será concedido após cumprimento das normas desta Lei.

Art. 2º O estabelecimento bancário deve garantir, em todas as suas agências e postos, alternativas técnicas, físicas ou especiais para atendimento prioritário, preferencial e adequado:

I - às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva;

II - aos idosos, a partir de 60 (sessenta) anos de idade;

III - às gestantes, às lactantes e aos que tragam criança de colo;

IV - aos doentes de qualquer idade que não agüentem se manter na fila.

§ 1º Para atendimento ao disposto neste artigo, devem ser garantidos:

I - lugar privilegiado na fila;

II - guichê de caixa para atendimento exclusivo ou implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

III - facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

IV - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto- atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

V- - prestação de informações sobre os procedimentos operacionais às pessoas com deficiência visual ou auditiva.

§ 2º O estabelecimento bancário não pode estabelecer para as pessoas com deficiência e para os idosos, em decorrência dessas condições, exigências diversas ou maiores que as fixadas para os demais usuários/consumidores, na contratação de operações e de prestação de serviços, excetuadas as previsões legais.

Art. 3º O estabelecimento bancário deve realizar o atendimento ao usuário/consumidor em até quinze minutos, contados da entrada deste na fila de atendimento.

§ 1º Para os fins desta Lei considera-se:

I - usuário/consumidor a pessoa que, no recinto de agência ou posto bancário, utilizar-se de caixas e de equipamentos de auto-atendimento ou solicitar atendimento de outros funcionários;

II - fila de atendimento aquela que conduz o usuário/consumidor aos caixas, aos equipamentos de auto-atendimento e ao funcionário de que necessitar;

III - tempo de espera o computado desde a entrada do usuário/consumidor na fila de atendimento até o início deste.

§ 2º Falta de energia elétrica, problemas na transmissão de dados ou na telefonia e greve de pessoal descaracterizam a demora no atendimento como infração, para os fins desta Lei. Art.4º O estabelecimento bancário fornecerá ao usuário/consumidor Senha de Atendimento, expedida mecanicamente, datada, com registro do horário de sua chegada na fila e do início do atendimento.

§ 1º A Senha de Atendimento será devolvida ao usuário/consumidor, no início do atendimento.

§ 2º A Senha de Atendimento é documento indispensável à formulação de denúncia contra infração às disposições desta Lei.

Art. 5º Fica vedada ao estabelecimento bancário a cobrança de taxas ou de outros valores pelo serviço descrito no artigo anterior

Art. 6º Os estabelecimentos bancários já instalados no Município terão o prazo de noventa dias, contados da data de publicação desta Lei, para promover as adaptações técnicas, físicas e especiais necessárias ao atendimento do usuário/consumidor, na forma por ela definida.

Art. 7º O descumprimento dos dispositivos desta Lei sujeita o estabelecimento infrator, sem prejuízo da aplicação de outras normas legais aplicáveis em cada caso, às seguintes penalidades:

I - advertência escrita;

II - multa de R$ 5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais), em caso de primeira reincidência;

III - multa prevista no inciso anterior, com valor dobrado, a partir da segunda reincidência.

§ 1º A atualização dos valores da multa, prevista neste artigo, será feita conforme Lei Complementar Municipal nº 56, de 20/12/2000, anualmente, segundo a variação anual do IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE, apurado no exercício anterior, ou segundo o índice utilizável pelo Governo Federal para atualizar e cobrar seus créditos tributários.

§ 2º Os valores resultantes da aplicação da multa serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor, para realização de campanhas de esclarecimento e valorização dos direitos do consumidor, dos idosos e das pessoas com deficiência.

Art. 8º Compete ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SL - fiscalizar o cumprimento desta lei e

aplicar as penalidades cabíveis, quando provocado por denúncia feita por usuário/consumidor prejudicado legalmente constituída.

§ 1º A denúncia poderá ser feita quando:

I - o tempo de espera na fila ultrapassar quinze minutos;

II - a agência ou o posto de atendimento bancário não disponibilizar os meios adequados para registro do tempo de espera nos termos do artigo 4º;

III - as demais determinações desta Lei forem descumpridas.

§ 2º A denúncia deverá ser apresentada ao PROCON/SL, no prazo máximo de dois dias úteis contados da data do atendimento, mediante Termo de Denúncia, acompanhado da Senha de Atendimento correspondente quando for o caso.

§ 3º O Termo de Denúncia conterá, obrigatoriamente, o nome completo, número de documento de identidade, endereço residencial, telefone e assinatura do denunciante e de duas testemunhas do fato, bem como nome e endereço da agência ou posto de atendimento bancário denunciado.

§ 4º Fica dispensada a utilização de formulário oficial para elaboração do Termo de Denúncia, podendo ser escrito de próprio punho pelo denunciante.

Art. 9º A aplicação de penalidade é condicionada à prévia notificação da agência ou do posto de atendimento bancário, por meio de correspondência com Aviso de Recebimento (AR), a ser expedida por fiscal do PROCON/SL, no prazo de três dias úteis, contados do recebimento da denúncia.

§ 1º A agência bancária ou o posto de atendimento terá o prazo de prazo de dez dias para a apresentação de defesa, contados da data de recebimento da notificação.

§ 2º Não apresentada a defesa ou na hipótese de sua rejeição, o PROCON/SL aplicará a penalidade cabível, nos termos desta lei.

§ 3º As partes serão notificadas formalmente pelo PROCON/SL sobre a decisão do caso e poderão apresentar recurso, dirigido ao Coordenador do órgão, no prazo de dez dias contados da data do recebimento da notificação relativa à aplicação ou não de penalidade.

§ 4º O recurso interposto, em decorrência da aplicação de penalidade, tem efeito suspensivo e será julgado no prazo de dez dias, prorrogável por igual período, desde que devidamente fundamentado.

§ 5º Mais de uma denúncia, apresentada contra uma mesma agência ou posto de atendimento bancário, no mesmo dia, pelo mesmo usuário/consumidor ou por outros, acarretará a aplicação de uma só penalidade.

Art. 10 Ficam os estabelecimentos bancários obrigados a afixar em local visível, no recinto destinado ao público, cópia desta Lei e de seu regulamento.

Art. 11 O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de trinta dias, contados da data de sua publicação.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Sete Lagoas, 21 de outubro de 2.005.

LEONE MACIEL FONSECA
Prefeito Municipal

GUTEMBERGUE FERREIRA DA SILVA
Secretário Municipal de Administração

ELIZABETH DAS GRAÇAS ABREU E SILVA
Procuradora Geral do Município