LEI Nº. 3381 DE 11 DE AGOSTO DE 2022.

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

O povo de São Francisco, por seus representantes na Câmara Municipal aprovou e eu, Prefeito Municipal, no uso das atribuições que a Lei me confere, sanciono a seguinte Lei.

Art. 1º- Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município de São Francisco MG obrigados a atender cada cliente no prazo de 15 (quinze) minutos em dias normais, 20 (vinte) minutos em dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados, 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 Primeiro: Os estabelecimentos bancários do Município de São Francisco MG que ainda não fazem uso do sistema de atendimento disposto no caput fica obrigado a fazê-lo no prazo de 90 (noventa) dias.

Parágrafo Segundo: Os estabelecimentos bancários do Município de São Francisco MG ficam obrigados a distribuir bilhete de senhas descrita no *caput*, imediatamente para todos os usuários que ingressarem na fila, independente se na parte interna ou externa do estabelecimento, ficando permitida a distribuição através de equipamentos emissores de senhas que devem estar em local de fácil acesso aos usuários.

Parágrafo Terceiro: Os estabelecimentos bancários do Município de São Francisco MG ficam obrigados a distribuir bilhete de senhas, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, aos usuários que ingressarem nas filas.

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários do Município de São Francisco MG são obrigados a colocarem assentos (cadeiras) suficientes para que todos os usuários aguardem atendimento sentados e colocar tendas suficientes para abrigar todos os usuários que aguardam atendimento do lado de fora das agências bancárias.

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.

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, 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 autoatendimento;

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.

§ 1º - 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. 10º 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 conterá, 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.

§ 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 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 20.000 (vinte 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.

São Francisco-MG, 11 Agosto de 2022.

MIGUEL PAULO SOUZA FILHO
Prefeito