Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista

LEI N.º 1.345/2006

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO AO CLIENTE POR ESTABELECIMENTO BANCÁRIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA, Estado da Bahia,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica o Poder Executivo Municipal de Vitória da Conquista, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo Único – Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a quinze minutos.

Art. 2º - Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da "senha" de atendimento, onde constarão impressos mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e o horário de atendimento do cliente.

Parágrafo Único – Para os efeitos desta lei entende-se como tempo razoável para atendimento:

I. Até 15 minutos em dias normais;
II. Até 30 minutos em vésperas ou após feriado prolongado.

VISTO PROCURADORIA GERAL

Art. 3º - Ficam as agências bancárias obrigadas a divulgar o tempo máximo de 15 (quinze) minutos de espera para atendimento, em local visível, em mural ou cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm (cinqüenta centímetros) de largura.

Art. 4º - Em todos os estabelecimentos bancários, nas dependências destinadas para atendimento ao público, deverão estar instalados assentos e bebedouros, observando-se sempre as normas de acessibilidade para pessoas com deficiência físicas e crianças.

Parágrafo Único – Serão colocados copos descartáveis à disposição dos consumidores.

Art. 5º - Todos os estabelecimentos bancários terão, para uso do público ou consumidores, instalações sanitárias separadas para cada sexo, com acessos independentes e em condições de higiene.

Art. 6º - As sanções administrativas a que estarão sujeitas os estabelecimentos bancários que descumprirem as disposições desta lei serão aplicadas na ordem delimitada abaixo, observando-se a reincidência de abusos ou infrações ou quando concorrerem com o ilícito, circunstâncias agravantes nos termos do Decreto 2.181 de 1997 sendo:

I. Advertência quando da primeira infração ou abuso;
II. Multa;
III. Suspensão do Alvará de funcionamento por 06 meses;
IV. Cassação do Alvará de funcionamento.

Parágrafo Único – As multas a que se refere o inciso II deste artigo serão aplicadas conforma o disposto no Art. 57 do Código de Defesa do Consumidor e de seu parágrafo único.

Art. 7º - Os procedimentos administrativos de que trata a lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia a Comissão de Defesa do Consumidor – COMDECON por munícipe consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada por provas práticas, ou instaurados como resultado de fiscalização do órgão competente.

Parágrafo Único – A Comissão de Defesa do Consumidor determinará as providências devidas com apurações dos fatos.

VISTO PROCURADORIA GERAL

Art. 8º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial as Leis 945 de 1998 e 1.292 de 2005, considerando, para efeito de reincidência, as infrações cometidas durante a vigência das leis revogadas.

Gabinete do Prefeito Municipal de Vitória da Conquista, 10 de julho de 2006.

José Raimundo Fontes
Prefeito

VISTO.
PROCURADORIA GERAL