

# PREFEITURA DE ITUIUTABA

LEI N. 4.646, DE 13 DE JUNHO DE 2019

PUBLICADO EM

26 / 06 / 2019

*Determina aos bancos e demais estabelecimentos financeiros e de crédito obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Ituiutaba e dá outras providências.*

Art. 1º Ficam as "agências de atendimento" estabelecidas no território do Município de Ituiutaba obrigadas a prestar ao usuário atendimento apropriado e adequado, com "tempo de espera para atendimento" não superior ao "tempo de espera máximo para atendimento" definido por esta lei.

§ 1º Para se efeito dessa lei, considera-se:

I - "**consumidor**" a pessoa física que utiliza os serviços, os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias, ou demais estabelecimentos financeiros e de crédito; II "agência de atendimento" a agência de banco ou de demais estabelecimentos financeiros e de crédito em que o serviço é prestado ao consumidor.

III - "**plataforma de atendimento**" toda e qualquer estrutura que tenha como objetivo o atendimento ao consumidor e a prestação dos serviços inerentes ao estabelecimento, composta ou não por pessoas ou máquinas, tais como caixa, gerente, atendente, equipamento de caixa eletrônico, citados como exemplo em listagem não exaustiva.

IV - "**bilhete de senha de atendimento**", ou simplificada, "**bilhete de senha**" o bilhete impresso por equipamento eletrônico, em que consta a identificação da agência de atendimento, o código de chamada, o horário de emissão do bilhete de senha e no qual haja espaço suficiente para a anotação manual do horário do início do atendimento e para a rubrica do atendente.

V - "**fila de espera**" o arranjo de natureza física ou virtual que organiza os consumidores por ordem de preferência e de chegada e que conduz o consumidor a toda e qualquer "**plataforma de atendimento**".

VI - "**tempo de espera para atendimento**" o período computado via "**bilhete de senha de atendimento**", cujo termo inicial é o instante de entrada do consumidor na fila de espera, atestado pela impressão mecânica do horário no "**bilhete de senha**", e o termo final é o horário do início do efetivo atendimento, atestado pelo preenchimento manual do horário, no bilhete de senha, pelo atendente.

§ 2º Para efeitos desta lei, o "**tempo de espera máximo para atendimento**" será de:

- I - Quinze (15) minutos em dias de expediente normal;
- II - Trinta (30) minutos às vésperas e no dia subsequente a feriado;

# PREFEITURA DE ITUIUTABA

III - Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas;

IV - Trinta (30) minutos para o atendimento por gerentes, por agentes administrativos, ou por qualquer outro atendente.

§ 3º Os prazos estabelecidos nesse artigo serão considerados para a exigência do "**tempo de espera máximo para o atendimento**" enquanto haja o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não haja a ocorrência de greve, ou outra ocorrência fortuita, ou de força maior, que impeça a prestação regular dos serviços.

Art. 2º A "**agência de atendimento**" fornecerá ao consumidor, mediante sua solicitação ou manifestação de desejo por atendimento, um "**bilhete de senha de atendimento**" que atenda ao disposto no art. 1º, e que permitirá o registro das informações necessárias para o cálculo do "**tempo de espera para atendimento**".

§ 1º Fica vedada qualquer cobrança, pelas agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito, em razão do fornecimento dos "**bilhetes de senha de atendimento**".

§ 2º Será considerado como termo inicial de atendimento, e consequentemente o termo final do "**tempo de espera para atendimento**", o instante em que o funcionário, gerente, ou agente administrativo ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º O consumidor deverá solicitar ao funcionário atendente que anote no "bilhete de senha" o horário do termo inicial de atendimento.

§ 4º Caso o atendente se recuse a anotar o termo inicial de atendimento e assinar o "**bilhete de senha**" o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

§ 5º A recusa pela "agência de atendimento" no fornecimento do "**bilhete de senha**" implicará em infração equivalente à extrapolação do "**tempo de espera máximo para atendimento**" exceto quando da ocorrência de motivos justos, alheios ao controle da "**agência de atendimento**".

§ 6º A recusa de que fala o parágrafo anterior poderá ser comprovada pelos meios de prova usuais e adequados.

Art. 3º A "**agência de atendimento**" deve afixar cópia do texto desta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 4º O estabelecimento bancário e de crédito deve instalar em suas dependências, para uso dos consumidores, bebedouros e sanitários adaptados às necessidades da pessoa portadora de necessidade especial.

# PREFEITURA DE ITUIUTABA

§ 1º Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção, atendendo o disposto em legislação específica.

§ 2º Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro, instalado de maneira que atenda às necessidades da pessoa com deficiência.

Art. 5º A expedição de alvarás de funcionamento para novas agências bancárias fica condicionada à verificação prévia das instalações e à constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 6º O descumprimento desta lei sujeita o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

- I - multa;
- II - suspensão temporária de atividade;
- III - suspensão do alvará de funcionamento;
- IV cassação do alvará de funcionamento.

Art. 7º Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/Ituiutaba, ou a qualquer órgão que venha a sucedê-lo, a fiscalização *in loco* das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º O PROCON/Ituiutaba, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e na legislação municipal em vigor.

§ 2º O "**bilhete de senha de atendimento**" completamente preenchido comprova o "tempo de espera para atendimento" e é requisito essencial para a reclamação baseada nesta lei.

§ 3º A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§ 4º Na reincidência a nova multa será aplicada no dobro do valor inicial.

§ 5º A multa de que trata o inciso 1 do artigo 6.º será atualizada, anualmente, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção deste índice, será adotado outro índice criado pela legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

§ 6º As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor - FMPC - para atender aos objetivos previstos na legislação, em especial aos elencados no artigo 2º da Lei Municipal 4.118/2011.



# PREFEITURA DE ITUIUTABA

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação e fixa o prazo de:

§ 1º De 120 dias para a adequação dos estabelecimentos a ela sujeitos com relação ao disposto no artigo 4º desta lei;

§ 2º De 30 dias para as demais obrigações ditadas por esta lei.

Art. 9º Revogam-se as todas disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal nº 3.807, de 27 de junho de 2006, em sua totalidade.

Prefeitura de Ituiutaba, 13 de junho de 2019.



Fued José Dib

- Prefeito de Ituiutaba -