



Lei nº 2405 / 2014.

EMENTA: “Dispõe sobre o atendimento do usuário de serviços bancários prestados neste Município”.

O Prefeito do Município da Escada.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.

Art. 1º. Os estabelecimentos bancários que operam na Cidade da Escada estão obrigados a disponibilizar aos seus usuários máquina de emissão de bilhetes, que contenham senha, hora exata e data da sua impressão.

Art. 2º. Deverá ser instalado painel ou tela em local visível para que haja a convocação dos clientes para o atendimento por ordem de chegada.

§ 1º Os usuários devem ser atendidos pelos caixas em 20 (vinte) minutos a contar da impressão do bilhete referido no artigo anterior.

§ 2º Nos 5 (cinco) primeiros dias úteis e no último dia útil de cada mês, além das segundas-feiras e do dia seguinte a feriados, o atendimento deverá ser feito em até 40 (quarenta) minutos.

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários disponibilizarão cadeiras para acomodação dos usuários em número mínimo de:

I - 5 (cinco) para cada caixa, em agência que tenha até 3 (três) guichês de atendimento;

II - 4 (quatro) para cada caixa, em agência que tenha de 4 (quatro) a 10 (dez) guichês de atendimento; e

III - 3 (três) para cada caixa, em agência que tenha mais de 10 (dez) guichês de atendimento.

Art. 4º. Os guichês serão divididos em:



- I - caixa convencional, para realizar mais de 3 (três) transações por usuário;
- II - caixa rápido, para realizar até 3 (três) transações por usuário; e
- III - caixa de atendimento de pessoas em situação especial - para idosos, deficientes, gestantes ou pessoas em situação congênere.

Art. 5º. As agências bancárias deverão disponibilizar:

- I - bebedouro;
- II - banheiros, masculino e feminino, adaptados para portadores de necessidades especiais; e
- III - aparelho de telefone habilitado, em local visível e de fácil acesso para que os usuários possam fazer reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor (PROCON).

Art. 6º. É obrigatória à afixação, na parte interna das agências e em local visível pelos usuários, do texto integral desta lei e do número de telefone dos órgãos de defesa do consumidor (PROCON) para denúncias.

Art. 7º. O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

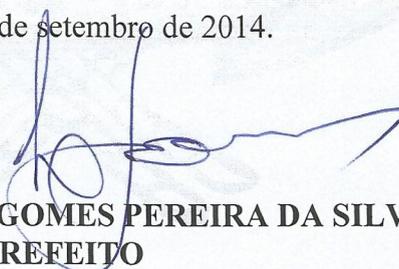
- I - advertência;
- II - multa de R\$ 8.000 (oito mil reais), na primeira reincidência; e
- III - duplicação do valor da multa, no caso de nova reincidência.

Parágrafo único. A atualização dos valores expressos em moeda será realizada anualmente com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), medido pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Art. 8º. Aplicam-se essas disposições 90 (noventa dias) a contar da publicação desta Lei.

Art. 9º. Esta Lei entra em vigor da data da sua publicação.

Escada, 11 de setembro de 2014.


LUCRÉCIO JORGE GOMES PEREIRA DA SILVA
PREFEITO