



**LEI Nº 2593/2023,**

**DE 19 DE DEZEMBRO DE 2023.**

**Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Município de João Monlevade.**

O **POVO DO MUNICÍPIO DE JOÃO MONLEVADE**, por seus representantes na Câmara aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município de João Monlevade obrigados a atender a cada cliente em tempo máximo, contado a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento até o início do respectivo atendimento, estabelecido de acordo com os seguintes critérios:

I - 15 (quinze) minutos durante os dias de semana considerados normais;

II - 30 (trinta) minutos durante o dia de semana considerado véspera e pós-feriado e os compreendidos entre os cinco últimos dias úteis de cada mês ao 5º dia útil do mês subsequente;

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

**§ 1º** O estabelecimento bancário disponibilizará número suficiente de funcionários e terminais de atendimento para o cumprimento do disposto no art. 1º desta Lei.

**§ 2º** Os serviços de que tratam o *caput* deste artigo são aqueles que dependem da interferência de funcionário do estabelecimento bancário para a sua execução, estando excluídos os serviços de autoatendimento.

**§ 3º** O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados.

**§ 4º** As cadeiras de espera nas filas deverão ser em quantidade necessária para todos os clientes aguardarem.

**§ 5º** As disposições deste artigo aplicam-se aos correspondentes bancários, agências lotéricas e correios, exclusivamente no que se refere aos serviços equivalentes aos prestados pelas instituições financeiras.

**Art. 2º** Para comprovação do tempo de espera previsto no artigo anterior, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento.

**§ 1º** A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

**§ 2º** O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento; caso haja recusa do funcionário, o consumidor deverá fazer anotação de próprio punho, se possível, na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.



**§ 3º** A comprovação quanto ao horário do efetivo atendimento e do respectivo tempo de espera poderá ser realizada por qualquer outra forma idônea.

**Art. 3º** Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da vigência desta Lei, os procedimentos para cumprimento do disposto no art. 1º.

**Art. 4º** As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formuladas junto ao PROCON – Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município.

**§ 1º** Não serão consideradas denúncias anônimas e as que deixarem de apontar os dados básicos do estabelecimento infrator, do dia e horário do descumprimento da Lei.

**§ 2º** A denúncia da infração poderá ser realizada pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas materiais.

**§ 3º** O processo administrativo decorrente de reclamação ou auto de infração deverá observar as regras dispostas na Lei Municipal 2.453/2022, na Lei Federal 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/1997, e alterações posteriores, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

**Art. 5º** O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa de 10 (dez) UFPJM, na primeira ocorrência;

III - multa de 20 (vinte) UFPJM, na primeira reincidência;

IV - multa de 30 (trinta) UFPJM, em caso de nova reincidência;

V - multa de 40 (quarenta) UFPJM, na terceira e até a quinta reincidência;

VI - nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com os critérios estabelecidos pela autoridade competente, nos termos dos arts. 24, 25 e 26 do Decreto Federal nº 2.181/97 e alterações posteriores.

**§ 1º** Não se consideram, para efeitos de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

**§ 2º** Não sendo recolhido o valor da multa no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da intimação da decisão definitiva que determinou sua aplicação, o débito será inscrito em dívida ativa e posteriormente exigido através de procedimento judicial próprio.

**§ 3º** Os recursos das infrações previstas neste artigo serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FMDC, instituído pela Lei Municipal nº 2.146/2015, que dispõe sobre a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.

**Art. 6º** Os idosos, gestantes, pessoas com criança de colo e pessoas com deficiência física receberão atendimento exclusivo em fila específica, obedecido o tempo máximo de 15 (quinze) minutos em qualquer dia, salvo se a serviço de empresas, situação em que prevalecerá o disposto no art. 1º.



**§ 1º** As agências bancárias deverão disponibilizar cadeira de rodas para utilização das pessoas que porventura necessitarem, afixando avisos dentro do estabelecimento informando o local de sua disponibilidade

**§ 2º** As pessoas elencadas no *caput* não poderão permanecer em filas fora da agência, devendo ser priorizado o seu atendimento dentro da agência e nas agências com mais de um pavimento, o atendimento deverá ser realizado no andar térreo.

**Art. 7º** É vedado ao estabelecimento bancário cobrar tarifas sobre o serviço de emissão de bilhete da senha de atendimento.

**Art. 8º** O estabelecimento bancário é obrigado a instalar banheiro e bebedouro para os clientes, observando-se as normas de acessibilidade para as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

**Art. 9º** As agências bancárias que dispuserem de salas de autoatendimento ficam obrigadas a garantir acessibilidade dos equipamentos às pessoas com deficiência e a manter o local com ar refrigerado/condicionado, durante todo o expediente de funcionamento.

**Art. 10.** As agências bancárias manterão nas salas de autoatendimento maquinário suficiente para que o tempo de efetivo acesso às máquinas não ultrapasse o prazo previsto no art. 1º desta Lei.

**Parágrafo único:** Nas hipóteses de manutenção ou não funcionamento de determinada máquina de autoatendimento, a agência bancária deverá afixar aviso correspondente no respectivo maquinário.

**Art. 11.** Todas as agências bancárias que possuem portas com dispositivo de travamento eletrônico, ficam obrigadas a instalarem e a manterem, na área que as antecedem, “guarda-volumes”, destinados aos pertences de clientes ou não.

**Art. 12.** O estabelecimento bancário atenderá ao disposto nos arts. 8º, 9º, 10 e 11 no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da vigência desta Lei.

**Art. 13.** Fica revogada a Lei nº 1.501, de 04 de maio de 2001.

**Art. 14.** Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

João Monlevade, em 19 de dezembro de 2023.

**Laércio José Ribeiro**

Prefeito Municipal

Registrada e publicada nesta Assessoria de Governo, ao décimo nono dia do mês de dezembro de 2023.

**José Gomes de Araújo Filho**

Assessor de Governo Interino