

LEI MUNICIPAL Nº3423/2022

**“DETERMINA ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS A
MANTEREM À DISPOSIÇÃO DOS
CONSUMIDORES OS EQUIPAMENTOS E
SERVIÇOS QUE MENCIONA E CONTÉM
OUTRAS DISPOSIÇÕES.”**

Projeto de Lei nº3624/2021

*Autoria: Vereadora Elaine Cristina Chagas Barreto e
Vereador Murillo Gabriel Borges Silva*

O Povo do Município de Conceição das Alagoas, Estado de Minas Gerais, por seus representantes na Câmara Municipal, aprova, e eu, Prefeita Municipal, em seu nome sanciono a seguinte Lei:

1

Art. 1º - As agências bancárias instaladas no Município de Conceição das Alagoas deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º - Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I - Vinte (20) minutos em dias de expediente normal;

II - Vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;

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

IV - nos casos de atendimento pelos gerentes e agentes administrativos, o tempo máximo de espera será de 30 (trinta) minutos.

§ 2º - O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 3º - O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º - Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

I - consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias;

II - fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas e ao atendimento pelos gerentes e agentes administrativos;

III - tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

IV - Agentes administrativos: para os efeitos desta lei, serão considerados agentes administrativos qualquer funcionário que preste atendimento ao cliente no âmbito da agência e que não se caracterize como serviço de caixa.

§ 5º - Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I, II e III do § 1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º - O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º - As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º - A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa, o gerente ou o agente administrativo ficar disponível para atendimento do consumidor.

§ 3º - O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa, ao gerente ou agente administrativo que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou de outro gerente da agência.

Art. 3º - As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

§ 1º - As agências bancárias afixarão, ao lado das máquinas emissoras de senhas, um aviso contendo os seguintes dizeres: "O PROCON informa: Tempo máximo para atendimento: 20 minutos em dias de expediente normal; 25 minutos às vésperas e depois de feriados; 30 minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas", também deverá constar o número de telefone para o atendimento do usuário pelo PROCON.

3

§ 2º - O aviso a que se refere o parágrafo anterior deverá ter formato, tamanho e caracteres legíveis e de fácil visualização e compreensão.

Art. 4º - As agências bancárias deverão manter, em suas dependências, bebedouros, sanitários, cadeira de rodas, cadeira de espera nas filas e divisórias separando a fila de espera para atendimento nos caixas, guarda-volumes, para uso, conforto e segurança dos consumidores, bem como proceder a fixação de cartazes em local visível informando os números de telefones do PROCON.

§ 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.

§ 2º - Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

Ivaina Regina Oliveira
Prestadora Municipal

§ 3º - A cadeira de rodas deve ficar à disposição para utilização pelas pessoas que porventura necessitarem.

§ 4º - As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível a cadeira de rodas;

§ 5º - As cadeiras de espera nas filas devem ser em quantidade necessária para que todos os clientes possam aguardar, sentados, o atendimento bancário nos caixas.

§ 6º - As divisórias devem ser confeccionadas em fórmica, madeira, acrílico ou outro material, que objetive impossibilitar a visão do público em geral e os que aguardam atendimentos sentados nas filas de espera, dos clientes atendidos pelos caixas, possuindo altura de no mínimo 1,80m.

§ 7º - O guarda-volumes deverá estar situado em local visível, próximo à porta giratória de segurança da agência bancária, e de fácil acesso às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

4

§ 8º - Durante todo o tempo de atendimento ao consumidor e usuário de serviços bancários que tenha se utilizado do guarda-volumes, os objetos por ele depositados estarão sob a responsabilidade da agência bancária.

§ 9º - É vedada às instituições financeiras a cobrança de qualquer valor relativo à utilização do guarda-volumes por consumidor ou usuário dos serviços bancários da agência.

§ 10 - Os estabelecimentos bancários, similares, ou que possuam caixa eletrônico devem manter "dispenser" de parede para álcool em gel antisséptico e aviso com orientações sobre a importância da higienização das mãos para prevenção de doenças, em local visível e de fácil acesso aos usuários.

Art. 5º - As instituições bancárias que possuam agências no Município com mais de 1 (um) andar deverão atender aos idosos, às pessoas portadoras de deficiência física, necessidades especiais, mobilidade reduzidas e gestantes, no andar térreo, disponibilizando a essas pessoas os mesmos benefícios elencados no art.4º e parágrafos.

Art. 6º - As instituições bancárias deverão instalar do lado externo de suas dependências, câmeras de segurança, filmando toda movimentação de entrada e saída na instituição, devendo ser armazenadas por no mínimo 90 dias as imagens gravadas.

Parágrafo único: Entende-se por parte externa de suas dependências, corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimentos em caixas eletrônicos.

Art. 7º - As agências bancárias que dispuserem de salas de auto atendimento (caixas eletrônicos) ficam obrigadas a manter o local com ar refrigerado/condicionado, durante todo o expediente de funcionamento.

Art. 8º - Ficam as agências bancárias obrigadas a instalar forte anteparo metálico nos locais de entrada e saída de pessoas, dispositivo de segurança com inundação fumígena e alarme sonoro com sensor de presença no local onde se encontra fixado o respectivo caixa eletrônico.

§ 1º O forte anteparo metálico a que se refere o caput deste artigo deverá ser constituído por material de aço escamoteável em chapa de 20 milímetros com fechamento no mínimo 5 centímetros abaixo do piso, devidamente instalado em frente ao anteparo de vidro, de forma a impedir qualquer acesso ao estabelecimento fora do horário de funcionamento.

5

§ 2º - Nas agências em que a fachada for constituída de vidro, deverão ser instaladas grades fixas de aço pelo menos 20 centímetros antes do anteparo de vidro, no pavimento térreo.

§ 3º - O dispositivo de segurança com inundação fumígena que se refere o caput deste artigo deverá ser adequado à dimensão do estabelecimento bancário onde se localizam os caixas eletrônicos, sendo ativado em caso de invasão ou violação do sensor de presença.

§ 4º - Nas agências situadas no mesmo nível da via em que se situa, deverão ser instaladas barreiras de ferro ou concreto maciço em frente à fachada, com no mínimo 85 centímetros de altura cada, fixadas a uma distância mínima de 120 cm umas das outras, de forma a impedir a utilização de veículos para danificar as portas.

Ivaina  de Oliveira
Prefeita Municipal

§ 5º - Para fins específicos do caput, serão consideradas agências bancárias os bancos públicos ou privados, cooperativas de crédito, postos bancários, subagências e agências dos correios que funcionem como agência postal.

§ 6º - Todos os caixas eletrônicos deverão possuir dispositivo de reforço do bocal do dispensador de cédulas de equipamentos bancários, denominado "Reforço de SHUTTER", com o objetivo de impossibilitar a introdução de artefatos explosivos no interior da máquina de autoatendimento.

Art. 9º - Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 10 - As agências bancárias garantirão atendimento preferencial, imediato e individualizado aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiência e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

6

§ 1º - As agências deverão disponibilizar equipamento de emissão de senhas eletrônicas exclusivo para o atendimento das pessoas referidas no "caput" deste artigo.

§ 2º - As agências providenciarão as formas de diferenciação dos equipamentos e dos caixas preferenciais que atenderão as pessoas que fazem jus ao atendimento

Art. 11 - O descumprimento desta lei constituirá prática infracional e sujeitará 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. 12 - Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/Uberaba - 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/Uberaba, 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 Decreto Municipal nº 2.575/07.

§ 2º - 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).

§ 3º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMPDC, para atender às prerrogativas previstas em lei.

Art. 13 - As agências bancárias deverão adequar seus equipamentos de auto-atendimento às pessoas com deficiência visual, através de sinais sonoros ou voz sintetizada, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Lei.

Art. 14 - O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei mediante Decreto posterior.

Art. 15 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação revogando as disposições em contrário.

Conceição das Alagoas/MG, 22 de março de 2022.



Ivaina Reis de Oliveira
Prefeita Municipal