

LEI N.º 810/2017

**DETERMINA ÀS AGÊNCIAS
BANCÁRIAS/CASAS LOTÉRICAS MANTER
À DISPOSIÇÃO DOS CONSUMIDORES O
QUE MENCIONA.**

O PREFEITO MUNICIPAL de São Roque do Canaã, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso V do Art. 57 da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. As agências bancárias/casas lotéricas instaladas no Município de São Roque do Canaã–ES deverão disponibilizar número suficiente de funcionários no setor de caixa 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 – Trinta (30) minutos às vésperas e depois de feriados, e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 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;

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

§ 5º - Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I e II 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 e, manualmente, o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

§ 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 autentique ou 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.

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

Parágrafo Único - As agências bancárias afixarão, ao lado das máquinas emissoras de senhas, placa de, no mínimo, 40cm x 60cm, com aviso contendo os seguintes dizeres: O PROCON/Colatina informa: Tempo máximo para atendimento: 20 minutos em dias de expediente normal; Trinta (30) minutos às vésperas e depois de feriados; e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas. Para informações, reclamações e denúncias, ligue (027) 3721 1313.

Art. 4º - As instituições bancárias deverão instalar do lado externo de suas dependências, câmeras de segurança, filmando toda a movimentação de entrada e saída na instituição, devendo ser armazenadas por, no mínimo, 90 (noventa) dias as imagens gravadas.

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

Art. 5º - A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos clientes, ficará sob a responsabilidade do PROCON de Colatina, Estado do Espírito Santo.

Art. 6º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

- I – Advertência;
- II – Multa de 100 Valores de Referência do Tesouro Estadual - VRTE (ou valor de referência municipal);
- III – Suspensão do alvará de funcionamento, após a 3ª (terceira) reincidência.

Art. 7º - Os estabelecimentos bancários tem o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, 28 de Novembro de 2017.

RUBENS CASOTTI
Prefeito Municipal

Leandro Zanetti
Chefe de Gabinete

Decreto Publicado no Diário Oficial Eletrônico dos Municípios do Estado do Espírito Santo – DOM/ES, de acordo com a Lei Municipal 737/2014 (em consonância com o que dispõe a Lei Orgânica Municipal em seu art. 69 e parágrafos) – no dia 29 de novembro de 2017, nas páginas 319 e 320, Edição nº 897.