



JOÃO MONLEVADE

PREFEITURA MUNICIPAL

Administração 2021-2024

LEI Nº 2593/2023,

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2023.

07 FEV. 2024

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.

07 FEV. 2024



JOÃO MONLEVADE

PREFEITURA MUNICIPAL

Administração 2021-2024

§ 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.

07 FEV. 2024



JOÃO MONLEVADE

PREFEITURA MUNICIPAL

Administração 2021-2024

§ 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 antecede, "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