

LEI Nº 563, DE 17 DE AGOSTO DE 2005

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTE EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO NO MUNICÍPIO

O povo de Juatuba por meio de seus representantes aprovou e eu, Prefeito municipal sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município obrigados a atender cada cliente no prazo de 15 máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento.

Parágrafo único – O limite de 15 minutos subirá para 25 na véspera e no dia posterior a feriados prolongados e para 30 minutos em dia de pagamento de funcionários públicos.

Art. 2º – Parar efeitos desta lei considera-se:

I – Cliente: todo consumidor que, no âmbito do estabelecimento bancário e posto de atendimento utilizar-se dos caixas e equipamentos de auto atendimento.

II – Fila de atendimento: aquela que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de auto atendimento;

III -Tempo de espera: aquele computado desde a entrada do cliente na fila de atendimento até o início deste.

Art. 3º - Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento.

Parágrafo único – O estabelecimento bancário que ainda não faz uso do sistema disposto no *caput* fica obrigado a fazê-lo no prazo definido no artigo 5º desta lei.

Art. 4º – Não será considerada infração à lei, desde que devidamente comprovado, quando a não observância do tempo de espera previsto no artigo 1º e seu parágrafo decorrer de:

I – Força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e

Transmissão de dados;
II – Greve

Art. 5º – Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90 (noventa) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nos artigos 1º e 3º .

Art.6º – As denúncias de descumprimento serão feitas ao serviço de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCOM, em sua unidade mais próxima e/ou no Juizado de Pequenas Causas quando:

- I – O tempo de espera tenha sido superior aos limites estabelecidos no artigo 1º e parágrafo;
- II – Os estabelecimentos bancários não disponibilizarem os meios necessários para o cômputo do tempo de espera nos termos do artigo 3º e seu parágrafo.

Art. 7º – O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das seguintes penas:

- I – advertência;
- II – multa de 5.000 (cinco mil) Unidades Fiscais de Referencia – Ufirs, na primeira Reincidência;
- III – duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência.

Art. 8º – O Poder Executivo municipal regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias contados a partir de sua publicação.

Art. 9º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação revogadas as disposições em contrario.

Prefeitura Municipal de Juatuba, 17 de agosto de 2005

Pedro Firmino Magesty
Prefeito Municipal de Juatuba