



LEI Nº 1.736, DE 27 DE MARÇO DE 2020.

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas agências bancárias, nas casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Santa Maria da Boa Vista/PE, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DA BOA VISTA, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, consoante disposições contidas na Lei Orgânica Municipal: faço saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Santa Maria da Boa Vista/PE obrigados a colocarem à disposição dos clientes, associados e usuários, pessoal suficiente no setor de caixas e em outros serviços, a fim de que o atendimento seja prestado no tempo razoável.

§ 1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I – nas agências bancárias:

a) até 20 (vinte) minutos em dias normais; e

b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal, e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal;

II – nas casas lotéricas e correspondentes bancários:

a) até 25 (vinte e cinco) minutos em dias normais; e

b) até 40 (quarenta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal, e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.

§ 2º Os bancos, casas lotéricas, correspondentes bancários e/ou suas entidades representativas informarão ao órgão de defesa do consumidor – PROCON, órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas na alínea “b” dos incisos I e II.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá bilhete de senha de atendimento, onde deverão constar impressos mecanicamente a data e o horário de recebimento da senha, sendo que a agência bancária, casa lotérica ou correspondente bancário deverá autenticar mecanicamente o horário do início do atendimento.



§ 1º Os estabelecimentos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§ 2º Os estabelecimentos deverão fixar, em local visível ao público, os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila e órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

Art. 3º O não cumprimento da presente lei caracterizará infração administrativa, passível de multa.

Art. 4º Os procedimentos administrativos de que trata esta lei serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária, casa lotérica e/ou correspondente bancário, ao órgão de defesa do consumidor – PROCON.

§ 1º Para a comprovação da denúncia será necessária a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e de atendimento.

§ 2º As agências bancárias, casas lotéricas e/ou correspondentes bancários, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento de que tratam os incisos I e II do § 1º do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha com o registro do horário em que começou o atendimento.

Art. 5º As agências bancárias, casas lotéricas e correspondentes bancários terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação da presente lei, para adaptarem-se aos seus termos.

Art. 6º A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores ficarão sob a responsabilidade do PROCON Municipal.

Art. 7º A regulamentação das disposições da presente lei ficará a cargo do Poder Executivo.

Art. 8º Às infrações previstas na presente lei serão aplicadas sanções administrativas previstas nos artigos 56 e 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

Art. 9º Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DA BOA VISTA,
Estado de Pernambuco, em 27 de março de 2020.

Humberto César de Farias Mendes
Prefeito de Santa Maria da Boa Vista