

LEI Nº 1.404, DE 09 DE MAIO DE 2018.

DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS A ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS INFRATORES, TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE BALSAS – MA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE BALSAS, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, faço saber que a Câmara Municipal de Balsas, Estado do Maranhão aprovou e EU sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º As agências bancárias instaladas no Município de Balsas - MA, deverá disponibilizar número suficiente de funcionários e caixas eletrônicos 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 - Trinta (30) minutos em dias de expediente normal;

II - Quarenta e cinco (45) minutos às vésperas e depois de feriados e nos dias de pagamento a servidores públicos municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º Ficam obrigados os estabelecimentos bancários no Município de Balsas - MA a realizarem previsão de numerário financeiro suficiente para suprimento dos caixas eletrônicos nos finais de semanas e feriados.

§ 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;

GABINETE DO PREFEITO

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 pela agência bancária, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º As agências bancárias devem disponibilizar número suficiente de funcionários e de terminais de auto atendimento para a emissão de senhas eletrônicas para o atendimento dos serviços internos do banco.

§ 2º O tempo máximo para emissão de senha eletrônica para o atendimento dos serviços internos do banco é de 10 (dez) minutos, contados da chegada do consumidor a agência bancária.

§ 3º Para efeito de fiscalização do § 2º deste artigo, deve o banco fornecer ao órgão com competência fiscalizatória ou a requerimento judicial, quando solicitado, as imagens das câmeras de segurança, conforme o art. 6º desta lei.

§ 4º O desrespeito ao tempo máximo definido para emissão de senha eletrônica do § 2º deste artigo é passível das penalidades previstas no art. 8º e das sanções pecuniárias do art. 9º desta lei, além de acarretar o dever de reparar e indenizar eventuais danos aos usuários dos serviços.

§ 5º A emissão de senhas para o atendimento dos serviços internos do banco será gratuita ao consumidor.

§ 6º A hora do efetivo atendimento é considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

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, de forma ampla e visível ao consumidor às informações atinentes a esta lei, que seja ao tempo estabelecido de espera para atendimento, bem como as demais informações pertinentes.

GABINETE DO PREFEITO

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, para uso, conforto e segurança dos consumidores.

§ 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.

§ 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.

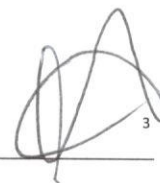
§ 6º As instituições bancárias deverão dispor de biombo de separação entre o atendimento nos caixas e o local de espera dos consumidores, bem como entre cada terminal de autoatendimento, garantindo privacidade aos consumidores em atendimento.

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, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo no andar térreo, através de um caixa específico.

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 noventa (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 Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.



GABINETE DO PREFEITO

Art. 8º 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. 9º Compete ao PROCON/MA a fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações, denúncias e respectiva averiguação, bem como, para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

§ 1º O PROCON/MA, 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 e Decreto Federal nº 2.181/97.

§ 2º A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá as seguintes sanções administrativas:

- I - Advertência, com prazo de 15 (dias) corridos para regularização, quando da primeira infração;
- II - Multa de quinze mil reais na primeira autuação;
- III - Multa de trinta mil reais na segunda autuação;
- IV - Multa de sessenta mil reais na terceira autuação;
- V - Multa de cento e vinte mil reais na quarta autuação;
- VI - Suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§ 3º A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 4º As multas de que trata esta Lei, serão recolhidas ao Fundo Municipal do Consumidor - FMC, e na ausência deste, serão recolhidas ao Fundo Municipal de Assistência Social - FMAS.



GABINETE DO PREFEITO

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mando, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e execução da presente Lei pertencerem, que a cumpram e façam cumprir, tão inteiramente como nela se contém. O Excelentíssimo Senhor Chefe de Gabinete, a faça publicar, registrar e correr.

**GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BALSAS, ESTADO DO MARANHÃO, EM
09 DE MAIO DE 2018.**



ERIK AUGUSTO COSTA E SILVA
Prefeito Municipal de Balsas