

## LEI Nº 2.770, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2004

**Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas no município de Ibitinga, e dá outras providências.**

(Projeto de Lei nº 084/04, de autoria do Vereador Antônio José da Costa Neto)

O Prefeito Municipal da Estância Turística de Ibitinga, Estado de São Paulo, em conformidade com a Lei Orgânica do Município, e nos termos da Resolução nº 2.864, da Câmara Municipal, promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Ficam as agências bancárias estabelecidas no território do Município de Ibitinga, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

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

- I. até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- II. até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e dos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

**§ 2º** - Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao PROCON – órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas no inciso II.

**Art. 2º** - Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá "bilhete da senha" de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

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

**§ 2º** - Deverá o estabelecimento bancário ficar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei,

tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.

**Art. 3º** - O não cumprimento dos termos elencados no artigo 1º, caracterizará infração administrativa passível de multa.

**Art. 4º** - Os procedimentos administrativos de que se trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária, ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao PROCON MUNICIPAL.

**§ 1º** - Para a comprovação da denúncia, necessário se fará a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

**§ 2º** - As instituições bancárias, nos casos em que for extrapolado o tempo de atendimento de que trata os incisos 1 e 2, do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha.

**Art. 5º** - Serão igualmente consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:

- I. a omissão de informações e a cobrança indevida de taxas, sem notificação antecipada do cliente, nos termos da Resolução 2303 de 25 de julho de 1996 e outras normas do Banco Central do Brasil, que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas;
- II. a não fixação em lugar visível e com letras legíveis da tabela de produtos e serviços praticados pelo Banco;
- III. a não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência e à gestante, do serviço de caixa exclusivo, nos termos de Legislação Federal vigente;
- IV. o não fornecimento das demais informações determinadas pela Resolução nº 2.303 – SISBACEN – Sistema Central de Informações do Banco Central do Brasil.

**Art. 6º** - As agências bancárias terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de publicação da presente, para adaptarem-se aos termos desta lei.

**Parágrafo Único** – As determinações da SISBACEN, serão fiscalizadas no ato da publicação desta Lei, nos termos do artigo 12-IX-A do Decreto Federal 2181 de 20 de março de 1997.

**Art. 7º** - A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação e o recebimento das reclamações dos consumidores ficará sob a responsabilidade do PROCON DE IBITINGA – SP.

**Art. 8º** - A regulamentação das disposições da presente Lei, em face de se tratar de relações de consumo, fica autorizada à Coordenação Executiva do PROCON DE IBITINGA, mediante Portaria, atendendo sempre o caso específico.

**Art. 9º** - Às infrações previstas na presente Lei serão aplicadas sanções administrativas previstas no artigo 56, inciso I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, Parágrafo Único e no Artigo 57, Parágrafo Único, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – CDC, e no Decreto Federal nº 2.181/97, previstas em seu artigo 12, inciso IX, alínea A, consideradas práticas infrativas, e, ainda, com referências as práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço.

**Art. 10** - As agências bancárias referidas no Artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta Lei, para adaptar-se às suas disposições.

**Art. 11** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

FLORISVALDO ANTÔNIO FIORENTINO  
Prefeito Municipal

Registrada e publicada na Secretaria de Administração, em 14 de dezembro de 2004.

MARIETTE BELA CARDOSO  
Chefe do Deptº de Protocolo e Arquivo