

## LEI N.º 2019/2010

**Altera a Lei n.º 1.772/06 (Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nos atendimentos bancários e dá outras providências em defesa do consumidor).**

O Povo do Município de Viçosa, por seus representantes legais, aprovou e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º.** A Lei n.º 1.772, de 29 de setembro de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

**“Art. 1º.** Ficam as agências bancárias, postos de atendimento ou unidades congêneres, em funcionamento no Município de Viçosa ou que vier a aqui se instalar, obrigadas a garantir o atendimento dos consumidores observando-se os seguintes tempos máximos de espera:

(...)

II – até trinta minutos nas seguintes situações:

- a) na véspera ou imediatamente após feriados prolongados;
- b) nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais;
- c) VETADO
- d) VETADO

§ 1º - O tempo previsto neste artigo diz respeito apenas ao atendimento do usuário dos “serviços de caixa”.

§ 2º - Os estabelecimentos bancários informarão, anualmente ou quando houver alteração, ao PROCON/Viçosa as datas mencionadas no inciso II do *caput* e os pagamentos que realizam.”

**“Art. 2º.** Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o estabelecimento bancário emitirá, compulsoriamente, bilhete mecanicamente numerado, devendo constar o horário de sua emissão e, manualmente, o funcionário lançará o horário que se iniciar o atendimento, à vista do consumidor.

(...)

§ 2º - O tempo estabelecido no artigo precedente compreende o momento que o consumidor recebe a senha especificada neste artigo até o início do atendimento no caixa.

§ 3º - (...):

III – o não fornecimento do bilhete a que se refere o *caput* deste artigo.

§ 4º - O fornecimento do bilhete de senha será feito no interior do estabelecimento, após a porta giratória de entrada, sendo vedado expor o consumidor a qualquer situação de constrangimento, penosidade ou fadiga.”

“**Art. 3º.** (...)”

ESTE ESTABELECIMENTO ESTÁ OBRIGADO A INICIAR O ATENDIMENTO AOS  
CLIENTES DENTRO DOS SEGUINTE PRAZOS:

I – DIAS COMUNS: 15 MINUTOS

II – VÉSPERA E APÓS FERIADOS, DIAS DE PAGAMENTO DE TRIBUTOS, DE  
BENEFÍCIOS SOCIAIS OU DE SERVIDORES PÚBLICOS: 30 MINUTOS

EM CASO DE RECLAMAÇÕES, CONTATE O PROCON  
TEL.: \_\_\_\_\_

(DETERMINAÇÃO DA LEI MUNICIPAL Nº. 1.772/2006

”

“**Art. 4º.** (...)”

**Parágrafo único.** O estabelecimento bancário deverá comunicar ao PROCON/Viçosa, imediatamente, a ocorrência da situação prevista no inciso I do *caput*.

“**Art. 5º.** Os estabelecimentos bancários que infringirem a presente Lei estarão sujeitos a sanções administrativas no âmbito do Município, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa.

§ 1º - (...)”

(...)

II – multa de 250 (duzentas e cinquenta) UFM (Unidade Fiscal do Município), em caso de reincidência e a cada infração até a quinta reincidência;

III – multa de 500 (quinhentas) UFM (Unidade Fiscal do Município), da sexta a décima infração cometida;

IV – multa de 1000 (mil) UFM (Unidade Fiscal do Município), da décima primeira à décima quinta infração cometida;

V – a partir da décima sexta infração cometida, será dobrada a pena do inciso anterior, até o limite máximo previsto na Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 2º - Considera-se reincidência, para efeitos do parágrafo anterior, a infração cometida no mesmo ano que a infração anterior.

§ 3º - Não se consideram, para efeito de reincidência, as denúncias apuradas e julgadas procedentes em última instância, nas infrações que tenham ocorrido no mesmo dia.”

“**Art. 10.** (...)”

I – a indisponibilidade de, pelo menos, uma instalação sanitária para ambos os sexos e adaptada para portadores de necessidades especiais, bem como de bebedouros nos estabelecimentos bancários, aos usuários de seus serviços;

(...)”

**Art. 2º.** As Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista que dependem de licitação para obtenção do sistema referido no art. 2º, da Lei nº. 1.772/06, poderão, temporariamente, emitir senha manualmente procedendo da mesma forma que na comprovação do início do atendimento.

**Parágrafo único.** As referidas instituições bancárias deverão manter o PROCON/Viçosa informado da realização e desenvolvimento do certame, para afastar a aplicação do § 3º, inciso III do mesmo artigo.

**Art. 3º.** Revoga-se o § 4º, do art. 2º, da Lei 1.772/06, renumerando-se o § 5º do mesmo.

**Art. 4º.** Renumeram-se os artigos 13 e seguintes, passando-se para 12 e seguintes.

**Art. 5º.** Os postos de atendimento ou unidades congêneres incluídos à Lei 1.772/06 pela alteração do art. 1º têm um prazo de 30 dias, a partir da publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

**Art. 6º.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Viçosa, 23 de fevereiro de 2010.

Raimundo Nonato Cardoso  
Prefeito Municipal

(A presente Lei é originária de projeto de autoria do Vereador Luis Eduardo Figueiredo Salgado, Cristina Fontes e Lidson Lehner Ferreira, aprovado em reunião da Câmara Municipal, no dia 23/02/2010)