



## **Câmara Municipal de Uberaba**

O progresso passa por aqui

### **LEI N° 10.304**

**Determina às agências bancárias manter à disposição dos consumidores o que menciona.**

O Povo do Município de Uberaba, Estado de Minas Gerais, por seus representantes na Câmara Municipal, aprova e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - As agências bancárias instaladas no Município de Uberaba deverão disponibilizar número suficiente de funcionários 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** – Vinte (20) minutos em dias de expediente normal;

**II** – Vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;

**III** – Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º - O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 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.

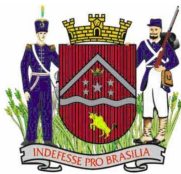
§ 4º - Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

**I** – consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de auto-atendimento nas agências bancárias;

**II** – fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

**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, II e III do §1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.



## **Câmara Municipal de Uberaba**

O progresso passa por aqui

*(Cont. da Lei n.º 10.304 – fls.2)*

**Art. 2º** - O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º - As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º - A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º - O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

**Art. 3º** - As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

§ 1º - As agências bancárias afixarão, ao lado das máquinas emissoras de senhas, um aviso contendo os seguintes dizeres: ‘O PROCON/Uberaba informa: Tempo máximo para atendimento: 20 minutos em dias de expediente normal; 25 minutos às vésperas e depois de feriados; 30 minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas. Para informações, reclamações e denúncias, ligue 151. *(Parágrafo incluído pela Lei n.º 10.657, de 05.11.2008).*

§ 2º - O aviso a que se refere o parágrafo anterior terá formato, tamanho e caracteres conforme Anexo I desta Lei. *(Parágrafo incluído pela Lei n.º 10.657, de 05.11.2008).*

**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. *(NR=Nova Redação incluído pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

§ 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. *(AC=Acréscido pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

§ 4º - As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível a cadeira de rodas; *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*



## **Câmara Municipal de Uberaba**

O progresso passa por aqui

*(Cont. da Lei n.º 10.304 – fls.3)*

**§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. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**§6º** - As divisórias devem ser confeccionadas em fórmica, madeira, acrílico ou outro material, que objetive impossibilitar a visão do público em geral e os que aguardam atendimentos sentados nas filas de espera, dos clientes atendidos pelos caixas, possuindo altura de no mínimo 1,80m. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**Art. 4ºA** - 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 e gestantes, no andar térreo, disponibilizando a essas pessoas os mesmos benefícios elencados no art.4º e parágrafos. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**Art. 4ºB** - 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 90 dias as imagens gravadas. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**Parágrafo único** - Entende-se por parte externa de suas dependências, corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimentos em caixas eletrônicos. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**Art. 4ºC** - As agências bancárias que dispuserem de salas de auto atendimento (caixas eletrônicos) ficam obrigadas a manter o local com ar refrigerado/condicionado, durante todo o expediente de funcionamento. *(AC= pela Lei n.º 10.901, de 10.03.2010)*

**Art. 5º** - Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

**Art. 6º** - As agências bancárias garantirão atendimento preferencial, imediato e individualizado aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiência e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**§ 1º** - As agências deverão disponibilizar equipamento de emissão de senhas eletrônicas exclusivo para o atendimento das pessoas referidas no “caput” deste artigo.

**§ 2º** - As agências providenciarão as formas de diferenciação dos equipamentos e dos caixas preferenciais que atenderão as pessoas que fazem jus ao atendimento.

**Art. 7º** - O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa 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:



## **Câmara Municipal de Uberaba**

O progresso passa por aqui

(Cont. da Lei n.º 10.304 – fls.4)

**I** – multa;

**II** – suspensão temporária de atividade;

**III** – suspensão do alvará de funcionamento;

**IV** – cassação do alvará de funcionamento;

**Art. 8º** - Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Uberaba – a fiscalização *in loco* das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º - O PROCON/Uberaba, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e Decreto Municipal n.º 2.575/07.

§ 2º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

§ 3º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal dos Interesses Difusos – FUMID – para atender às prerrogativas previstas em lei.

**Art. 9º** - As agências bancárias deverão adequar seus equipamentos de auto-atendimento às pessoas com deficiência visual, através de sinais sonoros ou voz sintetizada, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Lei.

**Art. 10** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 11** - Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal n.º 9.847, de 12 de dezembro de 2005.

Uberaba (MG), 12 de dezembro de 2007.

**Dr. Anderson Aduino Pereira**

Prefeito Municipal

**João Franco Filho**

Secretário Municipal de Governo



**Câmara Municipal de Uberaba**  
O progresso passa por aqui

(Cont. da Lei n.º 10.304 – fls.5)

## ANEXO I

“O **PROCON/Uberaba** informa: Tempo máximo para atendimento: 20 minutos em dias e expediente normal; 25 minutos às vésperas e depois dos feriados; 30 minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas. Para informações, reclamações e denúncias, ligue 151”.

*At* **PROCON!**  
**151**  
Informações, denúncias e reclamações

**Procon**  
U B E R A B A