

LEI Nº 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;

IV - nos casos de atendimento pelos gerentes e agentes administrativos, o tempo máximo de espera será de 30 (trinta) minutos. (Redação acrescida pela Lei nº 12.892/2018)

§ 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;~~

II - fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas e ao atendimento pelos gerentes e agentes administrativos; (Redação dada pela Lei nº 12.892/2018)

III - tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

IV - Agentes administrativos: para os efeitos desta lei, serão considerados agentes administrativos qualquer funcionário que preste atendimento ao cliente no âmbito da agência e que não se caracterize como serviço de caixa. (Redação acrescida pela Lei nº 12.892/2018)

§ 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.

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.~~

§ 2º A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa, o gerente ou o agente administrativo ficar disponível para atendimento do consumido. (Redação dada pela Lei nº 12.892/2018)

~~§ 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.~~

§ 3º O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa, ao gerente ou agente administrativo 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 de outro gerente da agência. (Redação dada pela Lei nº 12.892/2018)

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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.657/2008)

§ 2º O aviso a que se refere o parágrafo anterior terá formato, tamanho e caracteres conforme Anexo I desta Lei. (Redação acrescida pela Lei nº 10.657/2008)

~~Art. 4º~~ As agências bancárias deverão manter, em suas dependências, bebedouros e sanitários para uso dos consumidores.

~~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. (Redação dada pela Lei nº 10.901/2010)

~~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, bem como proceder a fixação de cartazes em local visível informando os números de telefones do PROCON. (Redação dada pela Lei nº 11.918/2014)

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, guarda-volumes, para uso, conforto e segurança dos consumidores, bem como proceder a fixação de cartazes em local visível informando os números de telefones do PROCON. (Redação dada pela Lei nº 12.921/2018)

§ 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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

§ 4º As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível a cadeira de rodas; (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

§ 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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

§ 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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

§ 7º O guarda-volumes deverá estar situado em local visível, próximo à porta giratória de segurança da agência bancária, e de fácil acesso às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Redação acrescida pela Lei nº 12.921/2018)

§ 8º Durante todo o tempo de atendimento ao consumidor e usuário de serviços bancários

que tenha se utilizado do guarda-volumes, os objetos por ele depositados estarão sob a responsabilidade da agência bancária. (Redação acrescida pela Lei nº 12.921/2018)

§ 9º É vedada às instituições financeiras a cobrança de qualquer valor relativo à utilização do guarda-volumes por consumidor ou usuário dos serviços bancários da agência. (Redação acrescida pela Lei nº 12.921/2018)

Art. 4º-A 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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

Art. 4º-B 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.

Parágrafo único. Entende-se por parte externa de suas dependências, corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimentos em caixas eletrônicos. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

Art. 4º-C 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. (Redação acrescida pela Lei nº 10.901/2010)

Art. 4º-D O Poder Executivo deverá regulamentar a presente Lei por Decreto. (Redação acrescida pela Lei nº 10.956/2010)

Art. 4º-E Ficam as agências bancárias obrigadas a instalar forte anteparo metálico nos locais de entrada e saída de pessoas, dispositivo de segurança com inundação fumígena e alarme sonoro com sensor de presença no local onde se encontra fixado o respectivo caixa eletrônico.

§ 1º O forte anteparo metálico a que se refere o caput deste artigo deverá ser constituído por material de aço escamoteável em chapa de 20 milímetros com fechamento no mínimo 5 centímetros abaixo do piso, devidamente instalado em frente ao anteparo de vidro, de forma a impedir qualquer acesso ao estabelecimento fora do horário de funcionamento.

§ 2º Nas agências em que a fachada for constituída de vidro, deverão ser instaladas grades fixas de aço pelo menos 20 centímetros antes do anteparo de vidro, no pavimento térreo.

§ 3º O dispositivo de segurança com inundação fumígena que se refere o caput deste artigo deverá ser adequado à dimensão do estabelecimento bancário onde se localizam os caixas eletrônicos, sendo ativado em caso de invasão ou violação do sensor de presença.

§ 4º Nas agências situadas no mesmo nível da via em que se situa, deverão ser instaladas barreiras de ferro ou concreto maciço em frente à fachada, com no mínimo 85 centímetros

de altura cada, fixadas a uma distância mínima de 120cm umas das outras, de forma a impedir a utilização de veículos para danificar as portas.

§ 5º Para fins específicos do caput, serão consideradas agências bancárias os bancos públicos ou privados, cooperativas de crédito, postos bancários, subagências e agências dos correios que funcionem como agência postal.

§ 6º Todos os caixas eletrônicos deverão possuir dispositivo de reforço do bocal do dispensador de cédulas de equipamentos bancários, denominado "Reforço de SHUTTER", com o objetivo de impossibilitar a introdução de artefatos explosivos no interior da máquina de autoatendimento. (Redação acrescida pela Lei nº 12.867/2018)

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:

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 nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e Decreto Municipal nº 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.~~

§ 3º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMPDC, para atender às prerrogativas previstas em lei. (Redação dada pela Lei nº 11.606/2013)

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 nº 9.847, de 12 de dezembro de 2005.

Uberaba (MG), 12 de dezembro de 2007.

Dr. Anderson Aauto Pereira
Prefeito Municipal

João Franco Filho
Secretário Municipal de Governo

ANEXO I

Download: Anexo - Lei nº 10657/2008 - Uberaba-MG (Redação acrescida pela Lei nº 10.657/2008)