

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 consumidor. (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)