

DECRETO Nº 5.076, DE 26 DE JULHO DE 2010

Regulamenta a Lei nº 2.894, de 1 de junho de 1999, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do Município.

EDVALDO BAIÃO ALBINO, Prefeito do Município de Ubá, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

Art. 1º. A Lei Municipal nº. 2.894, de 1º de junho de 1999, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário do Município, fica regulamentada nos termos deste decreto.

Parágrafo único - Observado o disposto no artigo 1º da Lei nº. 2.894, de 1999, o prazo hábil para atendimento do usuário será computado a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento e como termo final o início do respectivo atendimento.

Art. 2º. As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão disponibilizar, próximo ao setor de caixas, onde se formam as filas para atendimento, comprovante contendo os dados do estabelecimento e o registro do horário de ingresso na fila, mediante a instalação de equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

Art. 3º. Para efeito deste Decreto considera-se:

I – Cliente: todo o consumidor que, no âmbito da agência bancária, agências de correio e casas lotéricas, utilizar-se de caixas e equipamentos de autoatendimento;

II – Filas de atendimento: aquele que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de autoatendimento;

III – Tempo de espera: aquele computado desde a entrada do cliente na fila de atendimento até o início deste.

Art. 4º. O horário de início do atendimento pelo caixa deverá, também, ser registrado no mesmo comprovante, o qual deverá ser devolvido ao usuário.

Art. 5º. A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas neste Decreto, poderá ser feita por qualquer cliente quando:

I – o tempo de espera tenha sido superior a 15 minutos, considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como, a energia, a comunicação e a transmissão de dados;

II – o tempo de espera tenha sido superior a 10 minutos, para idosos, gestantes e portadores de deficiências físicas;

III – as instituições elencadas neste decreto não disponibilizarem o sistema de cômputo do tempo de espera nos termos do art.2º deste decreto.

Art. 6º. As instituições referidas neste decreto deverão manter afixados em seus espaços físicos, cartazes ou algo similar com os telefones do PROCON –Ubá.

Art. 7º. Nos termos do artigo 3º da Lei nº. 2.894, de 1999, as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão cumprir as disposições previstas na mencionada lei e neste decreto no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de publicação deste decreto.

Art. 8º. De acordo com a Lei nº. 2.894, de 1999, o descumprimento às suas disposições, bem como às deste decreto, acarretará ao infrator a imposição das seguintes penalidades:

I – multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira ocorrência;

II – multa de 300 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, na primeira reincidência;

III – multa de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs, em caso de nova reincidência;

IV - multa de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMGs a partir da terceira, inclusive até a quinta reincidência;

V – nos demais casos, o valor da multa será fixado de acordo com os critérios estabelecidos pela autoridade competente, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação da Unidade Fiscal do Estado de Minas Gerais – UFEMG.

Art. 9º. As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formuladas junto ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon.

§1º. Não serão consideradas as reclamações anônimas, as que não indicarem o meio e as que deixarem de apontar os dados básicos para o estabelecimento infrator, do dia e horário do descumprimento desta Lei.

§2º. O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar às regras dispostas no Decreto Federal n.º 2.187/97, adotados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, ficando admitidas como meio de prova a oitiva de testemunhas, e os documentos a que se referem os artigos 2º e 3º deste decreto, onde conste registrado o horário de recebimento dos mesmos e o horário de atendimento, bem como qualquer outra forma idônea que comprove o tempo de espera para atendimento.

§3º. As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária, agência de correio, agência lotérica no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 10. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Ubá, MG, 26 de julho de 2010

EDVALDO BAIÃO ALBINO
(Vadinho Baião)
Prefeito de Ubá

MÁRCIO GUIMARÃES MOREIRA
Procurador Geral do Município

Este texto não substitui o publicado no “Atos Oficiais” 921, de 02/08/2010