



MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 694, DE 29 DE ABRIL DE 2015.

“DETERMINA AOS BANCOS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE CRUZEIRO DO SUL – ACRE, EM EXERCÍCIO**, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 64 da Lei Orgânica do Município de Cruzeiro do Sul – Acre, **FAÇO SABER** que o Plenário da Câmara Municipal de Cruzeiro do Sul/AC aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, casas lotéricas e demais estabelecimentos de crédito do município de Cruzeiro do Sul, obrigadas a colocar pessoal suficiente no setor de caixas e equipamentos eletrônicos de auto atendimento, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Parágrafo Único – As casas lotéricas e os demais estabelecimentos de crédito ficam desobrigadas de colocar à disposição dos usuários, equipamentos eletrônicos de auto-atendimento.

Art. 2º Para efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para atendimento aos usuários, o prazo de até:

- a) 20 (vinte) minutos de espera em dias normais;
- b) 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
- c) 45 (quarenta e cinco) minutos de espera nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo esse prazo, em hipótese alguma ser prolongado.

§ 1º Para efeito de controle do tempo de atendimento, as agências bancárias, as casas lotéricas e os estabelecimentos de crédito fornecerão, inclusive e de maneira distinta para os preferenciais definidos em Lei, senhas eletrônicas ou bilhetes contendo impressos os seguintes dados: a identificação da instituição bancária e da agência, o número de ordem sequencial da senha, a data e o horário da entrega da senha.





MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE GABINETE DO PREFEITO

§ 2º O atendimento será organizado de maneira que o consumidor aguarde sentado e será chamado na sequência e conforme a numeração de sua senha ou bilhete.

Art. 3º O atendimento preferencial, aos idosos, gestantes, pessoas com deficiências e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo dez assentos de correta ergonomia.

Art. 4º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data de publicação desta Lei, para adaptarem-se à suas disposições.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde verificar a infração:

- I – advertência, com prazo de trinta dias para regularização;
- II – multa de cinco mil UNIFPs na primeira autuação;
- III – multa de dez mil UNIFPs na segunda autuação;
- IV – multa de vinte mil UNIFPs na terceira autuação;
- V – multa de quarenta mil UNIFPs na quarta autuação;
- VI – multa de 80 mil UNIFPs na quinta autuação.

§ 1º O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Estado (DOE), enquanto não for criado o Diário Oficial do Município.

Art. 6º As denúncias dos munícipes deverão ser apresentadas ao Setor de Fiscalização do Município, que de posse das provas autuará e multará a instituição financeira, sem prejuízos de outras providências a cargo do PROCON e da Promotoria de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Acre – Comarca de Cruzeiro do Sul, concedendo-se direito de defesa à instituição financeira denunciada.

§ 1º As denúncias deverão ser devidamente comprovadas com a senha ou bilhete que comprovam registro da entrada na fila de atendimento e término do atendimento.

§ 2º Caso seja possível o denunciante apresentará também duas testemunhas que presenciaram a infração a esta Lei.





MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO SUL - ACRE GABINETE DO PREFEITO

Art. 7º Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 8º Os bancos serão obrigados a disponibilizar em todas as suas agências, para uso dos clientes e usuários, pelo menos, um bebedouro de água, um banheiro masculino e um banheiro feminino, ambos adaptados para pessoas com deficiências.

Art. 9º Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento; o direito a senha ou bilhete constando a identificação da instituição bancária e da agência, o número de ordem de chegada, a data e o horário de entrada na fila de atendimento; o direito a assentos preferenciais conforme o que rege esta lei e a identificação dos locais de bebedouros e dos banheiros.

Art. 10º O Poder Executivo adotará providências junto ao Banco Central para o fiel cumprimento desta Lei.

Art. 11º O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da data da sua publicação.

Art. 12º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13º Revogam-se as disposições em contrário.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CRUZEIRO DO SUL,
ESTADO DO ACRE, EM 29 DE ABRIL DE 2015.**

José Delmar Santiago
Prefeito Municipal em Exercício

