



MUNICÍPIO DE PONTE NOVA

ESTADO DE MINAS GERAIS

LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL Nº 3.927, DE 24/11/2014

Altera a [Lei Complementar nº 3.027/2007](#), que institui o Código Municipal de Posturas, para submeter à legislação específica de defesa do consumidor as disposições relativas ao prazo de atendimento em agências bancárias, e dá outras providências.

[Ver Decreto nº 9.864 de 10.03.2015.](#)

A Câmara Municipal de Ponte Nova aprova, e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O art. 208-A, o art. 208-B, alterado os incisos I e II do § 1º e o § 2º e acrescentados §§ 3º, 4º e 5º, o art. 208-C, alterado seu parágrafo único, o art. 208-D e o art. 210, [da Lei Complementar nº 3.027, de 26.01.2007](#), passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 208-A. Ficam as agências bancárias obrigadas a disponibilizar guarda-volumes para atendimento aos clientes e a instalar, no espaço compreendido entre os caixas e o reservado para a fila de espera, painel de material opaco, com no mínimo dois metros de altura, a fim de impedir a visualização das pessoas atendidas nos caixas.

Art. 208-B.

.....

§ 1º

.....

I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em dias de pico, assim considerados o último dia de cada mês, os dias anteriores e seguintes aos feriados e os dias 1 a 10 de cada mês;

.....

.....

2º As disposições deste artigo aplicam-se aos correspondentes bancários e agências lotéricas, exclusivamente no que se refere aos



MUNICÍPIO DE PONTE NOVA ESTADO DE MINAS GERAIS

serviços equivalentes aos prestados pelas instituições financeiras, tais como depósitos, pagamentos, recebimento de boletos e faturas, saques e afins.

§ 3º Os serviços de que trata o caput deste artigo são aqueles que dependem da interferência de funcionário do estabelecimento para sua execução, excluídos os serviços de autoatendimento nos terminais eletrônicos.

§ 4º O tempo máximo de espera para atendimento será considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias, tais como, energia, comunicação e transmissão de dados.

§ 5º Idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiências físicas receberão atendimento preferencial em fila específica, obedecido o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em qualquer dia, salvo se a serviço de empresas, situação em que serão encaminhados ao atendimento geral.

Art. 208-C.

Parágrafo único. O prazo referido no *caput* deste artigo será aferido por meio de tíquetes padronizados emitidos por relógios eletrônicos ou equipamentos similares, bem como por impressão mecânica ou até mesmo manual, que registrarão para cada cliente a identificação do estabelecimento, a data e os horários de ingresso nas filas e de início do atendimento, em horas, minutos e segundos.

Art. 208-D. Em caso de reclamação ao Procon municipal quanto à espera em prazos superiores aos fixados no artigo 208-B, devidamente instruída com o tíquete recebido pelo cliente, ou em qualquer outra situação comprovada de descumprimento do disposto no artigo 208-B, o estabelecimento infrator fica sujeito às disposições do Decreto Federal nº 2.181, de 20.03.1997, assim como às penalidades estabelecidas em Decreto Municipal, que serão aplicadas pelo Procon, afastadas as disposições desta Lei referentes a notificações, processo administrativo e sanções.

.....
.....



MUNICÍPIO DE PONTE NOVA ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 210. A infração a esta Seção, ressalvado o disposto no art. 208-D, fica sujeita às seguintes sanções:

.....

.....

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, sendo concedido às agências bancárias um prazo de adequação de 90 (noventa) dias após a data de publicação, findo o qual o Procon poderá proceder à autuação.

Art. 3º Revogam-se as disposições contrárias.

Ponte Nova - MG, 24 de novembro de 2014.

Paulo Augusto Malta Moreira
Prefeito Municipal

Maria do Carmo Santos
Secretária Municipal de Governo

Paulo Roberto dos Santos
Secretário Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico

-Autor(es): José Mauro Raimundi - PP e Anísio Ferreira da Silva Filho – PT / PL nº 21
aprovado em 17.11.2014

-Publicada em: 25.11.2014