



CÂMARA MUNICIPAL DE PONTE NOVA ESTADO DE MINAS GERAIS

DECRETO MUNICIPAL Nº 9.864/2015

Regulamenta os art. 208-B, 208-C e 208-D da Lei Municipal nº 3.927/2014, que altera a Lei Municipal 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.

PAULO AUGUSTO MALTA MOREIRA, Prefeito do Município de Ponte Nova, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

DECRETA:

Art. 1º Ficam regulamentados, nos termos deste Decreto, os artigos 208-B, 208-C e 208-D, da Lei Municipal nº 3.927, de 24.11.2014, que altera a Lei Municipal Complementar nº 3.027/2007, que institui o Código Municipal de Posturas, a fim de submeter, à legislação específica de defesa do consumidor, as disposições relativas ao prazo de atendimento em agências bancárias.

Art. 2º 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 – fila de atendimento: aquela 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.

Parágrafo único. Observado o disposto no art. 208-B, § 1º da Lei Municipal Complementar nº 3.927, 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. 3º As agências bancárias, correspondentes bancários e agências lotéricas deverão disponibilizar próximo ao setor de caixas, onde se formam as filas para atendimento, comprovante contendo os dados do estabelecimento e o registro



CÂMARA MUNICIPAL DE PONTE NOVA

ESTADO DE MINAS GERAIS

do horário de ingresso na fila mediante instalação de equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

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 20 (vinte) minutos, considerado nas condições normais de funcionamento dos serviços essenciais à manutenção dos ritmos das atividades bancárias, tais como energia, comunicação e transmissão de dados;

II - o tempo de espera tenha sido superior a 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 1º a 10 de cada mês;

III - o tempo de espera tenha sido superior a 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento ao funcionalismo público;

IV - o tempo de espera tenha sido superior a 20 (vinte) minutos, em qualquer dia, em fila específica onde receberão atendimento preferencial os idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiências físicas, salvo se a serviço de empresas, situação em que serão encaminhados ao atendimento geral.

IV - 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/Ponte Nova.

Art. 7º O descumprimento da [Lei Municipal nº 3.927](#), bem como o deste Decreto, acarretará ao infrator a imposição das penalidades previstas na [Lei Federal nº 8.078/1990](#), regulamentada pelo [Decreto Federal nº 2.181/1997](#).

Art. 8º As denúncias de descumprimento ao que prescreve esta Lei serão formuladas junto ao Programa Municipal de Proteção do Consumidor - PROCON.

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

§ 2º O processo administrativo decorrente de Reclamação ou Auto de Infração deverá observar as regras dispostas no [Decreto Federal nº 2.187/1997](#),



CÂMARA MUNICIPAL DE PONTE NOVA

ESTADO DE MINAS GERAIS

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, correspondente bancário e agência lotérica no mesmo dia acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 9º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se disposições contrárias.

Ponte Nova, 10 de março de 2015.

Paulo Augusto Malta Moreira
Prefeito Municipal

Maria do Carmo Santos
Secretário Municipal de Governo