



PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

RUA JOAQUIM DOS SANTOS CAMPONEZ, nº 661, Centro - CEP 17400-000

CNPJ: 46.137.469/0001-78 - www.cabralia.sp.gov.br



(14)3285-1244



[Handwritten signature]

LEI Nº 004/2011

“Dispõe sobre o tempo razoável de Atendimento de Usuários de Serviços em Agências Bancárias e dá outras providências.”

A MESA DIRETORA DA CAMARA MUNICIPAL DE CABRALIA PAULISTA, Estado de São Paulo, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e o Prefeito Municipal sanciona e promulga a seguinte lei:

Artigo 1º. As agências e postos de atendimento bancários instalados no Município de Cabralia Paulista deverão prestar serviço adequado no atendimento ao público e em tempo razoável, conforme estabelecido nesta Lei, no Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal 8.078/90, e demais normas pertinentes.

Artigo 2º. Para os fins do disposto nesta lei, considera-se:

- I - Fila de espera: a que conduz o usuário de serviços bancários até os caixas, aos equipamentos de auto-atendimento ou aos atendentes bancários;
- II - Tempo de espera para atendimento: é o tempo computado entre a chegada do usuário de serviço bancário na fila até o início do seu atendimento.

Artigo 3º. Considera-se tempo de espera para atendimento razoável o que não exceda a:

- I - 20 (Vinte) minutos em dias úteis de expediente normal;
- II - 30 (trinta) minutos em dias úteis que sejam véspera de, ou após feriados.

Artigo 4º. Caberá aos bancos disponibilizar ao usuário de seus serviços comprovante/senha no qual constará, eletronicamente impresso, o nome do banco, agência, data e horário de sua emissão.

§ 1º. Os bancos não podem cobrar qualquer valor pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º. Caberá ao atendente bancário, rubricar e registrar a hora exata do início do efetivo atendimento do usuário no local apropriado na senha.

Cont. fls.....002.

[Handwritten signature]



PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

RUA JOAQUIM DOS SANTOS CAMPONEZ, nº 661, Centro - CEP 17480-000

CNPJ: 46.137.469/0001-78 - www.cabralia.sp.gov.br

(14)3285-1244



Cont. Fls.....002

§ 3º. Em caso de recusa do funcionário, o usuário deverá fazer a anotação de próprio punho, se possível na presença de duas (02) testemunhas.

§ 4º. A senha será meio de prova ao usuário para o ajuizamento de ação de reparação de danos ou para instruir reclamação que fizer aos órgãos de defesa do consumidor.

Artigo 5º. As agências e postos de atendimento bancários deverão afixar cópia desta Lei e cartaz informativo do órgão de fiscalização em locais visíveis e de fácil acesso ao público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Artigo 6º. O descumprimento a qualquer dispositivo desta Lei constituirá infração à norma de defesa do consumidor e sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

- I - multa;
- II - suspensão temporária de atividade;
- III - suspensão do alvará de funcionamento;
- IV - cassação do alvará de funcionamento;

Parágrafo Único - As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Prefeitura Municipal de Cabralia Paulista, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas, cumulativamente em processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas.

Artigo 7º. Compete a Prefeitura Municipal de Cabralia Paulista a divulgação, a fiscalização das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta Lei.

§ 1º - A Prefeitura Municipal de Cabralia Paulista, 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) e demais legislação em vigor.

§ 2º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando a sua valoração, terá como base o Artigo 57 do CDC da Lei. 8.078/90.

§ 3º - As multas de que trata esta Lei serão recolhidas conforme preconizado na Lei. 8.078/90.

Cont.fls.....003



PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

RUA JOAQUIM DOS SANTOS CAMPONEZ, nº 661, Centro - CEP 17480-000

CNPJ: 46.137.469/0001-78 - www.cabralia.sp.gov.br

 (14)3285-1244



Cont. fls.....003

Artigo 8º. Fica a Prefeitura Municipal de Cabralia Paulista autorizada a regulamentar por Decreto, no que couber, a presente Lei.

Artigo 9º. As agências bancárias terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para adaptarem-se a estas disposições.

Artigo 10º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições por ventura em contrário.

Cabralia Paulista, 18 de Março de 2011.

JACINTHO ZANONI FILHO
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio e afixado em lugar de costume