



## **Projeto de Lei n. 52, de 25 de agosto de 2017.**

Fixa normas de atendimento ao público pelas agências bancárias no município de Itapoá/SC.

### Lei

Art. 1º Fica determinado que as agências bancárias deverão colocar a disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se como atendimento em tempo razoável, conforme mencionado no *caput* deste artigo, o prazo de quinze minutos em dias normais e trinta minutos em véspera ou após feriado prolongado.

§ 2º As agências bancárias ficam obrigadas a informar aos seus usuários, em cartaz visível, fixado na entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados a disposição dos usuários.

§ 3º As agências bancárias deverão realizar todos os seus atendimentos com senha numérica eletrônica ou manual, com o registro da data, do horário de retirada e atendimento ao usuário.

§ 4º As agências bancárias ficam obrigadas a afixarem, em local visível, no setor de caixas, cópia da presente Lei na íntegra, em papel tamanho 40 cm X 50 cm

§ 5º Fica vedada a utilização de fila indiana para estabelecer a ordem de atendimento

Art. 2º Todas as agências bancárias privadas e públicas situadas no Município deverão disponibilizar poltronas para seus usuários que aguardam atendimento na realização de todas as suas operações e serviços.

Parágrafo único. O número de poltronas será proporcional à área da agência bancária, reservando no mínimo trinta por cento das poltronas para as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo



Art. 3º Não prestação de serviços oriundos de celebração de convênio, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º Ficam os estabelecimentos bancários dotados de porta com detector de metais obrigados a disponibilizarem um guarda-volumes de forma gratuita aos seus clientes e usuários.

Parágrafo único. O guarda-volumes deverá:

- I – estar posicionado junto ao local de acesso, anteriormente as portas de segurança;
- II – ter chave individual que possa ficar com o usuário enquanto este permanecer no estabelecimento; e
- III – o número de guarda-volumes deverá ser compatível com o fluxo de usuários no estabelecimento.

Art. 5º Ficam os estabelecimentos bancários e instituições similares situados no município de Itapoá obrigados a divulgarem aos clientes a proibição de venda casada de qualquer produto ou serviço.

Parágrafo único. A prática de venda casada consiste em condicionar o oferecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos, constituindo-se em prática abusiva e expressamente vedada pelo art. 39, inciso I, da Lei n. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 6º A informação prevista no artigo anterior deverá ser divulgada por meio de placas de no mínimo 50cm X 50cm, afixadas em locais de fácil visualização e acesso em condições de leitura, com os dizeres: ‘É proibido condicionar a abertura de contas, concessão de crédito ou fornecimento de qualquer serviço à aquisição de outro produto ou serviço desta instituição’.

Art. 7º O não cumprimento desta Lei aplicar-se-á ao infrator as seguintes penalidades:

- I – Advertência por escrito;
- II – multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) na primeira autuação
- III – multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) na segunda autuação.



IV – multa de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) na terceira autuação;

V – multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) na quarta autuação;

VI – multa de R\$ 160.000,00 (cento e sessenta mil reais) na quinta autuação; e

VII – suspensão da licença de funcionamento da agência, até a regularização do atendimento ao que dispõe esta Lei Complementar.

Parágrafo único. O Poder Executivo publicará o auto de infração, previsto no artigo anterior, no Diário Oficial, até o décimo dia do mês subsequente.

Art. 8º As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta Lei deverão ser encaminhadas à Secretária Municipal de Finanças.

Art. 9º Os estabelecimentos bancários terão o prazo de noventa dias , a contar da data da publicação desta Lei, para se adaptarem às exigências desta Lei.

Art. 10. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Itapoá/SC, 25 de agosto de 2017.

**Thomaz Willam Palma Sohn – PSD**

[assinado digitalmente]

Documento assinado digitalmente pelo(s) autor(es), em conformidade com o art. 45, §3º e §4º, da Lei Orgânica de Itapoá, Resolução nº 14/2016, e conforme as regras da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Para consultar a autenticidade e integridade do documento, pode-se consultar o site <http://camaraitapoa.sc.gov.br/verificador>