

DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS QUANDO DOS ABUSOS OU INFRAÇÕES COMETIDAS PELOS ESTABELECIMENTOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS AO CONSUMIDOR NO QUE SE REFERE AO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O Prefeito do Município de Guaratinguetá: Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Artigo 1º Fica o Poder Executivo Municipal de Guaratinguetá, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos a infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único - Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a vinte minutos.

Artigo 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da "senha" de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento do cliente.

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-los no prazo definido na regulamentação desta Lei.

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

§ 3º *Os estabelecimentos bancários ficam obrigados a colocar assentos à disposição dos usuários que se encontram na fila de espera para atendimento.* (Incluído pela Lei nº 4.144/2009)

Artigo 3º As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:

- I - Advertência quando da primeira infração ou abuso;
- II - Multa;
- III - Suspensão do alvará de funcionamento por 6 meses;
- IV - Cassação do alvará de funcionamento.

Artigo 4º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, atendendo-se:

§ 1º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados quando da denúncia ao PROCON por um munícipe ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas.

§ 2º O PROCON determinará as providências devidas com apuração dos fatos e, após, encaminhará a Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania para a indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

Artigo 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Guaratinguetá, aos vinte e sete dias do mês de maio de 1999.

FRANCISCO CARLOS MOREIRA DOS SANTOS
PREFEITO MUNICIPAL

CARLOS ALEXANDRE BARBOSA VASCONCELOS
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO