

**Lei Ordinária nº 581/2021**

“DETERMINA ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E CASAS LOTÉRICAS A MANTER UM NÚMERO SUFICIENTE DE FUNCIONÁRIOS PARA ATENDER AO PÚBLICO EM TEMPO RAZOÁVEL NO MUNICÍPIO DE DELTA/MG CONFORME AS CONDIÇÕES AQUI ESTABELECIDAS”.

**“O Povo do Município de Delta, Estado de Minas Gerais, por seus representantes na Câmara Municipal, aprova e eu Prefeito, em seu nome, sanciono a seguinte Lei.”**

**Art. 1º** - As agências bancárias e casas lotéricas instaladas no Município de Delta/MG deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º - Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I - Vinte (20) minutos em dias de expediente normal;

II - Vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;

III - Trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º - O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 3º - O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º - Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

I - consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias e casas lotéricas;

II - fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

III - tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

§ 5º - Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I, II e III do §1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

**Art. 2º** - O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias e casas lotéricas, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º - As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§ 2º - A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º - O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência e da casa lotérica.

**Art. 3º** - As agências bancárias e casas lotéricas deverão afixar esta lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

**Art. 4º** - As agências bancárias deverão manter, em suas dependências, bebedouros e sanitários para uso dos consumidores.

§ 1º - Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e feminino, e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção.

§ 2º - Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

§ 10º Os estabelecimentos bancários e casas lotéricas, similares devem disponibilizar aos consumidores "álcool em gel", antisséptico, para a higienização das mãos, de forma a prevenir doenças como a COVID-19, em local visível e de fácil acesso aos usuários.

**Art. 5º** - Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias e casas lotéricas, após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

**Art. 6º** - As agências bancárias e casas lotéricas garantirão atendimento preferencial, imediato e individualizado aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiência e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.





GABINETE DO PREFEITO

§ 1º - As agências bancárias e casas lotéricas deverão disponibilizar equipamento de emissão de senhas eletrônicas exclusivo para o atendimento das pessoas referidas no “caput” deste artigo.

§ 2º - As agências bancárias e casas lotéricas providenciarão as formas de diferenciação dos equipamentos e dos caixas preferenciais que atenderão as pessoas que fazem jus ao atendimento

**Art. 7º** - O descumprimento desta lei constituirá prática infracional e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

I - multa;

II - suspensão temporária de atividade;

III - suspensão do alvará de funcionamento;

IV - cassação do alvará de funcionamento;

**Art. 8º** - Compete ao Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Delta – a fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

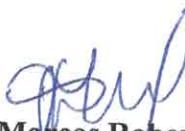
§ 1º - O PROCON/Delta, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) e no Decreto Federal 2.181/97.

§ 2º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

**Art. 9º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Delta, 12 de março de 2021.

Publicado (a) no *Diário Oficial* de  
*Delta - PMB*  
em 12 de março de 2021.  
Prefeitura Municipal de Delta M.G.

  
Marcos Roberto Estevam  
Prefeito Municipal