



MUNICÍPIO DE MACAPÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAPÁ

LEI Nº 1.795 / 2010-PMM

FIXA AS NORMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR BANCÁRIO PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS AUTORIZADAS DO BANCO CENTRAL DO BRASIL NO MUNICÍPIO DE MACAPÁ E SEUS DISTRITOS, BEM COMO, ESTABELECE A COMPETÊNCIA PARA SUA FISCALIZAÇÃO.

Faço saber que a Câmara Municipal de Macapá, aprovou e eu sanciono a seguinte

Art. 1º Ficam as instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC no Município de Macapá obrigadas a colocar à disposição de seus clientes e usuários de serviços e produtos bancários, número de funcionários suficientes e necessários, nos setores de atendimento, caixas, gerências e caixas rápidos; para que o atendimento seja feito em tempo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do consumidor bancário.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável de espera e em fila dentro das instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC para efetivação do atendimento:

- I - 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II - 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
- III - 35 (trinta e cinco) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

§ 1º As instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC deverão adequar seu sistema de senha numérica, efetivando o registro do horário de retirada da senha e a realização do atendimento do usuário, que deverá ser eletrônico.

§ 2º As instituições financeiras e demais autorizadas ficam obrigadas a informar no momento da retirada da senha de atendimento aos seus clientes e usuários de produtos e serviços bancários a que período discriminado nos incisos I, II e III deste artigo corresponde no mês.

§ 3º As instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC deverão comunicar mensalmente os órgãos encarregados da fiscalização da presente Lei o período correspondente aos incisos II e III, com antecedência mínima de 07 (sete) dias da ocorrência dos eventos.

§ 4º As instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC ficam obrigadas a fixarem, em local visível, no setor de caixa, fotocópia da presente Lei na íntegra, em papel tamanho 40 cm x 50 cm (NR) e os meios de contato com sua OUVIDORIA e do BANCO CENTRAL para registro de reclamação, de acordo com a Res. 3.477, de 26/07/2007, e 3.489, de 29/08/2007.

Art. 3º As instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC estão obrigadas a instalar dispositivos de segurança, proporcionar acessibilidade, dispensar atendimento prioritário, por meio de ajuda técnica e de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§ 1º O atendimento prioritário será organizado, no mínimo, por intermédio de senha numérica e contará com a disponibilização de, no mínimo, doze assentos com encosto.

§ 2º Na área destinada aos caixas rápidos, devem ser instalados dispositivos de segurança e no horário bancário, deverá estar presente, no mínimo, 01 (um) funcionário qualificado e identificado para efetuar o atendimento prioritário e orientação aos clientes e usuários de produtos e serviços bancários em dificuldade.

Art. 4º Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênio, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, não serão estabelecidos nas dependências, local e horário de atendimento diferenciado daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei autoriza o INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO AMAPÁ/PROCON-AP a aplicar ao infrator por intermédio de seus fiscais de consumo, as seguintes penalidades:

I - Advertência por escrito;

II - Aplicação de multa de 05 (cinco) salários mínimos, por infração cometida, devidamente descrita em Auto de Infração individualizado;

III - A lavratura de Autos de Infração com aplicação de 02 (duas) multas em apenas 01 (um) dia ou o somatório de 12 (doze) multas aplicadas no mês em desfavor do mesmo fornecedor sob mesmo CNPJ, implicará na suspensão do Alvará de Funcionamento deste estabelecimento bancário infrator, pelo período determinado administrativamente pela autoridade competente: o Diretor - Presidente do INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO AMAPÁ/PROCON-AP. e Dirigente do ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE MACAPÁ, decisão que será ratificada pelo Secretário Municipal da Secretaria de Finanças do Município.

§ 1º O valor da multa de que trata o inciso II deste artigo será atualizado de acordo com o salário mínimo vigente no país e serão solidariamente responsáveis pelo pagamento as empresas ou entidades integrantes do grupo econômico, de fato ou de direito, que violarem a presente Lei.



§ 2º A decisão administrativa de suspensão do Alvará de Funcionamento, prevista na hipótese do inciso III deste artigo será comunicada a Secretária Municipal responsável pelos processos de Alvará de Funcionamento e ao BANCO CENTRAL DO BRASIL; devendo ser publicada no Diário Oficial (Estadual e Municipal), até o décimo dia do mês subsequente da efetivação da decisão administrativa de suspensão do Alvará de Funcionamento.

Art. 6º As denúncias dos consumidores bancários quanto ao descumprimento desta Lei deverão ser encaminhadas à PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PRODECON, a DELEGACIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR/DECON e ao INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO AMAPÁ/PROCON-AP e ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE MACAPÁ.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei serão suportadas pelas arrecadações das multas de que trata o inciso II do artigo 5º desta Lei Municipal, que reverterá ao INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO AMAPÁ/PROCON-AP e ao ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE MACAPÁ que são as pessoas jurídicas de direito público competente para a efetivação da fiscalização do cumprimento da presente lei.

Art. 8º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes da Legislação Ordinária (Federal, Estadual e Municipal), de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Art. 9º Fica o INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-AP autorizado a adotar as medidas julgadas necessárias à implementação do disposto nesta Lei.

Art. 10. As instituições financeiras e demais autorizadas pelo BC têm o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei para adaptarem-se as suas disposições e dar cumprimento às mesmas, quando ficarão revogadas as Leis Municipais nº. 1.426/2005 e 1.456/2005.

Palácio **Laurindo dos Santos Banha**, em 09 de junho de 2010.


ANTÔNIO ROBERTO RODRIGUES GÓES DA SILVA
Prefeito Municipal de Macapá