



## *Câmara Municipal de Ituiutaba*

LEI N. 3.534 – DE 17 DE ABRIL DE 2002.

000039

Estabelece obrigações às instituições financeiras  
e aos seus prestadores de serviços terceirizados,  
em relação a usuários.

A Câmara Municipal de Ituiutaba, com suporte na legislação constitucional e orgânica em vigor, decreta e eu, com amparo no § 1º do Art. 44 da Lei Orgânica deste Município e no art. 82, I, d, da Resolução nº 583, de 01 de abril de 1992, promulgo a seguinte lei:

Art. 1º As instituições financeiras, em suas agências bancárias, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas para atendimento em tempo razoável.

§ 1º Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos na véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado.

§ 2º As instituições financeiras, em suas agências bancárias, deverão informar aos usuários, em cartaz fixado na entrada, a escala de trabalho do seu setor de caixas.

§ 3º As instituições financeiras fornecerão aos usuários senhas para atendimento, com numeração crescente, constando data e horário de emissão, devendo as mesmas ser devolvidas aos usuários devidamente preenchidas e carimbadas pelo atendente.

§ 4º As instituições financeiras, em suas agências bancárias, deverão disponibilizar aos usuários, sanitários, masculinos e femininos.

§ 5º Instalação de bebedouros.

Art. 2º As instituições financeiras, no âmbito do Município de Ituiutaba, manterão assento com encosto para os usuários, obedecendo à proporção de 2% (dois por cento) sobre o número de seus correntistas, respeitando o limite mínimo de 15 (quinze) e máximo de 75 (setenta e cinco) assentos.

Art. 3º Os caixas destinados ao atendimento preferencial e exclusivo aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, portadores de deficiência física e pessoas com crianças no colo, deverão estar devidamente identificados e adotarão senhas específicas, nos mesmos moldes do § 3º do artigo 1º.

Parágrafo Único. Dos assentos de que trata o artigo 2º, deverão ser destinados 30% (trinta por cento) às pessoas inseridas no "caput" deste artigo.

Art 4º Na prestação de serviços oriundos de convênio, concessões e similares, não haverá discriminação entre clientes e não-clientes, nem serão



## Câmara Municipal de Ituiutaba

000038

estabelecidos nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles destinados às demais atividades.

Parágrafo Único. Para os fins dispostos nesta Lei entendem-se como usuários, todos os clientes e não-clientes de determinada instituição financeira que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º Aplicam-se todas as disposições da presente lei também aos serviços de auto atendimento.

Art. 6º Para efeito da presente lei, ficam equiparadas a instituições financeiras, as empresas que prestarem, direta ou indiretamente, serviços de natureza bancária, tais como depósitos, aplicações, saques e pagamentos, através de convênios, concessões ou similares.

Parágrafo Único. Será de responsabilidade exclusiva das instituições financeiras que realizarem convênios, concessões ou contratos similares com terceiros, a manutenção da infra-estrutura necessária para a segurança dos usuários, nos moldes desta lei.

Art. 7º Se celebrados convênios, concessões ou similares, entre instituições financeiras e terceiros, caberá a estes propiciar bem-estar e segurança aos usuários.

§ 1º Havendo convênios, concessões ou similares com terceiros, a segurança será feita nos mesmos moldes e padrões exigidos para agências bancárias.

§ 2º As despesas com as adequações necessárias para a segurança, estabelecidas em lei ou contratos com estabelecimentos conveniados, concessionários e similares, serão de responsabilidade única das instituições financeiras.

Art. 8º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

- I - advertência por escrito;
- II - multa;
- III - suspensão de alvará de funcionamento.

Parágrafo Único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 9º A pena de multa será graduada de acordo com a vantagem auferida, a reincidência no mesmo fato e a condição econômica da instituição infratora, devendo ser aplicada mediante procedimento administrativo e revertendo em favor da Coordenadoria Municipal de Proteção de Defesa do Consumidor.



## *Câmara Municipal de Ituiutaba*

000037

Parágrafo Único. A multa será fixada em montante não inferior a duzentos reais e não superior a três milhões de reais.

Art. 10. A suspensão do Alvará de Funcionamento só será cancelada após o cumprimento de todas as obrigações previstas nesta Lei, por parte das instituições financeiras e terceiros conveniados, concessionários e similares.

Art. 11. A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor publicará, até o quinto dia do mês subsequente, o auto da infração ou a decisão administrativa oriunda de denúncia de usuários de serviços bancários.

Art. 12. As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Parágrafo Único. O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

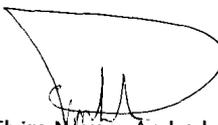
Art. 13. As instituições financeiras terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para se adequarem, a contar da publicação desta lei.

Art. 14. Aplicar-se-ão subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 15. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Ituiutaba, 17 de abril de 2002.



Elviro Novães Andrade  
Presidente