

**LEI Nº 1.736, DE 27 DE MARÇO DE 2020.**

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas agências bancárias, nas casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Santa Maria da Boa Vista/PE, e dá outras providências.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DA BOA VISTA**, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, consoante disposições contidas na Lei Orgânica Municipal: faço saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Ficam as agências bancárias, casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Santa Maria da Boa Vista/PE obrigados a colocarem à disposição dos clientes, associados e usuários, pessoal suficiente no setor de caixas e em outros serviços, a fim de que o atendimento seja prestado no tempo razoável.

**§ 1º** Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I – nas agências bancárias:

a) até 20 (vinte) minutos em dias normais; e

b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal, e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal;

II – nas casas lotéricas e correspondentes bancários:

a) até 25 (vinte e cinco) minutos em dias normais; e

b) até 40 (quarenta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal, e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.

**§ 2º** Os bancos, casas lotéricas, correspondentes bancários e/ou suas entidades representativas informarão ao órgão de defesa do consumidor – PROCON, órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas na alínea “b” dos incisos I e II.

**Art. 2º** Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá bilhete de senha de atendimento, onde deverão constar impressos mecanicamente a data e o horário de recebimento da senha, sendo que a agência bancária, casa lotérica ou correspondente bancário deverá autenticar mecanicamente o horário do início do atendimento.

**§ 1º** Os estabelecimentos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

**§ 2º** Os estabelecimentos deverão fixar, em local visível ao público, os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila e órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

**Art. 3º** O não cumprimento da presente lei caracterizará infração administrativa, passível de multa.

**Art. 4º** Os procedimentos administrativos de que trata esta lei serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária, casa lotérica e/ou correspondente bancário, ao órgão de defesa do consumidor – PROCON.

**§ 1º** Para a comprovação da denúncia será necessária a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e de atendimento.

**§ 2º** As agências bancárias, casas lotéricas e/ou correspondentes bancários, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento de que tratam os incisos I e II do § 1º do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha com o registro do horário em que começou o atendimento.

**Art. 5º** As agências bancárias, casas lotéricas e correspondentes bancários terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação da presente lei, para adaptarem-se aos seus termos.

**Art. 6º** A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores ficarão sob a responsabilidade do PROCON Municipal.

**Art. 7º** A regulamentação das disposições da presente lei ficará a cargo do Poder Executivo.

**Art. 8º** Às infrações previstas na presente lei serão aplicadas sanções administrativas previstas nos artigos 56 e 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

**Art. 9º** Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DA BOA VISTA,**  
Estado de Pernambuco, em 27 de março de 2020.



**Humberto César de Farias Mendes**  
Prefeito de Santa Maria da Boa Vista