



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
Estado de São Paulo

Do P.L. nº 77/10 – Autógrafo nº 75/10 – Proc. nº 1546/10-CMV

LEI Nº 4.605, DE 14 DE OUTUBRO DE 2010

Dispõe sobre o atendimento ao cliente em estabelecimento bancário no Município de Valinhos e dá outras providências.

MARCOS JOSÉ DA SILVA, Prefeito do Município de Valinhos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 80, inciso III, da Lei Orgânica do Município,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º. Para efeitos dessa Lei considera-se:

- I. cliente: todo consumidor que, no âmbito da agência bancária e posto de atendimento, utilizar-se de atendimentos e serviços por estes prestados;
- II. fila de espera para atendimento: mesmo que em cadeiras de espera mediante senhas, aquela que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de auto-atendimento;
- III. tempo de espera: aquele computado desde a retirada da senha do cliente para o atendimento até o início deste.

Art. 2º. São os estabelecimentos bancários, que operam no Município, obrigados a atender cada cliente no prazo máximo de 15 (quinze) minutos em dias normais e em 25 (vinte e cinco) minutos na véspera e no primeiro dia útil após os feriados.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
Estado de São Paulo

Do P.L. nº 77/10 – Autógrafo nº 75/10 – Proc. nº 1546/10-CMV – Lei 4605/10 Fl. 02

Parágrafo único. Os estabelecimentos bancários ficam obrigados a disponibilizar a senha mencionada no *caput*, contendo a data e horário da retirada da senha, número do banco, nome do banco e número da agência.

Art. 3º. Para comprovação de tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará o horário de atendimento.

§ 1º. Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso desse sistema de atendimento ficam obrigados a fazê-lo no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei.

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

Art. 4º. As reclamações de descumprimento ao disposto nesta Lei serão feitas ao Executivo Municipal, mediante protocolização de denúncia fundamentada e documentada.

Art. 5º. O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento bancário às seguintes penalidades:

- I. advertência formal na primeira infração;
- II. multa com valor equivalente a dez Unidades Fiscais do Município de Valinhos, ou de índice que venha substituí-la, na primeira reincidência;
- III. multa com valor equivalente a cem Unidades Fiscais do Município de Valinhos, ou de índice que venha a substituí-la, na segunda reincidência;
- IV. multa com valor equivalente a duzentas Unidades Fiscais do Município de Valinhos, ou de índice que venha a substituí-la, na terceira reincidência;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
Estado de São Paulo

Do P.L. nº 77/10 – Autógrafo nº 75/10 – Proc. nº 1546/10-CMV – Lei 4605/10 FI. 03

- V. multa com valor equivalente a trezentas Unidades Fiscais do Município de Valinhos, ou de índice que venha a substituí-la, na quarta reincidência;
- VI. multa com valor equivalente a quatrocentas Unidades Fiscais do Município de Valinhos, ou de índice que venha a substituí-la, na quinta reincidência e a cassação do alvará de funcionamento.

§ 1º. Todas as penalidades serão cumulativas.

§2º. A expedição de novo Alvará de Funcionamento, caso tenha sido cassado, somente ocorrerá após cumprimento das exigências desta Lei.

§ 3º. Qualquer penalidade só será aplicada após apuração dos fatos pela Prefeitura, através do processo administrativo originário da denúncia formalizada, em que serão observados os princípios do contraditório e da ampla defesa ao estabelecimento denunciado.

Art. 6º. A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas nesta Lei, poderá ser feita por qualquer cliente, quando:

- I. o tempo de espera tenha sido superior ao previsto no art. 2º;
- II. o estabelecimento bancário não disponibilizar os meios necessários para o cômputo do tempo de espera nos termos do art. 2º.

Parágrafo único. Não será considerada infração à presente Lei a inobservância ao tempo de espera previsto no inciso I em decorrência de:

- I. força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos a telefonia e transmissão de dados;
- II. greve.

Art. 7º. A denúncia deverá ser apresentada à Prefeitura no prazo máximo de sete dias úteis, contados da data da ocorrência



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
Estado de São Paulo

Do P.L. nº 77/10 – Autógrafo nº 75/10 – Proc. nº 1546/10-CMV – Lei 4605/10 Fl. 04

do fato denunciado, juntamente com o comprovante de tempo de espera na hipótese prevista no inciso I do artigo anterior.

§ 1º. O Termo de Denúncia conterà, sob pena de nulidade, nome completo do denunciante, número da carteira de identidade, endereço residencial, telefone de contato e assinatura do cliente/denunciante, bem como o nome e endereço da agência bancária ou posto de atendimento, objeto da denúncia.

§ 2º. É dispensada a utilização de formulário oficial para elaboração do Termo de Denúncia.

Art. 8º. Da data do recebimento da correspondência relativa à aplicação da penalidade, com AR, inicia-se a contagem para interposição de recurso.

Parágrafo único. Os recursos serão regulados em conformidade com a Lei nº 2.953, de 24 de maio de 1996, que institui o Código de Posturas do Município de Valinhos.

Art. 9º. A denúncia relativa a fato novo, apresentada após a aplicação de qualquer sanção, acarretará nova penalidade.

Art. 10. Todos os atos e as decisões relativos à aplicação desta Lei deverão ser motivados.

Art. 11. Os recursos advindos das multas serão destinados à Secretaria de Desenvolvimento Social e Habitação, para realização de programas de inclusão social.

Art. 12. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
Estado de São Paulo

Do P.L. nº 77/10 – Autógrafo nº 75/10 – Proc. nº 1546/10-CMV – Lei 4605/10 Fl. 05

Art. 13. Revogam-se as disposições em contrário, especialmente as Leis ns. 3.889/05 e 3.930/05.

Prefeitura do Município de Valinhos,
aos 14 de outubro de 2010.



MARCOS JOSÉ DA SILVA

Prefeito Municipal



WILSON SABIE VILELA


Secretário de Assuntos Jurídicos e Institucionais



SEBASTIÃO MARIA

Secretário da Fazenda em exercício

Conferida, numerada e datada neste Departamento, na forma regulamentar. Publicada no Paço Municipal, mediante afixação no local de costume, em 14 de outubro de 2010.



Marcus Bovo de Albuquerque Cabral
Diretor do Departamento Técnico-Legislativo
Secretaria de Assuntos Jurídicos e Institucionais

Projeto de Lei de iniciativa dos Vereadores da Câmara Municipal de Valinhos, atendendo à sugestão da Câmara da Melhor Idade