

LEI MUNICIPAL Nº 2.168/2015, DE 05 DE JANEIRO DE 2015.

“Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências lotéricas, bancárias e dos correios estabelecidas no Município de Sertão e da outras providências”.

Marcelo D’Agostini Prefeito Municipal de Sertão/RS, no uso das atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º- Ficam as agências lotéricas, bancárias e dos correios estabelecidas no território do Município de Sertão, obrigadas a colocarem quaisquer estabelecimentos que receber títulos bancários à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa e atendimento, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

Parágrafo Único - Nos termos do "caput" deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

- I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II - até 20 (vinte) minutos em dias considerados críticos.

Art. 2º - Para efeitos desta lei, são considerados dias críticos:

- I - quinto e sexto dias úteis do mês;
- II - dia dez ou primeiro dia útil após o dia dez;
- III - dias quinze e vinte;
- IV – último dia útil do mês;
- V - primeiro dia útil após feriados.

Art. 3º- Os estabelecimentos em questão deverão fixar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias, seguindo o modelo constante no ANEXO ÚNICO que faz parte integrante desta Lei.

Art. 4º- Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá "bilhete da senha" de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

§ 1º Os estabelecimentos de que trata a presente lei deverão instalar equipamentos eletrônicos ou mecânicos capazes de gerar o bilhete de senha a que se refere o *caput* do presente artigo.

§ 2º Os estabelecimentos referidos por esta Lei não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

Art. 5º-O não cumprimento do disposto nesta Lei caracterizará infração administrativa passível de multa no valor de:

- I) 2000(duas mil) Unidades Fiscais do Município para as hipóteses de descumprimento do parágrafo único do art. 1º;
- II) 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Município para a hipótese de não atendimento do disposto no § 1º do art. 4º, a ser aplicada por dia de descumprimento;

III) 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Município para o caso de descumprimento do previsto no art. 5º, a ser aplicada por dia de descumprimento;

IV) 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Município para o caso de descumprimento do disposto no parágrafo único do art. 3º, a ser aplicada por dia de descumprimento.

Parágrafo Único – Em caso de reincidência, as multas serão aplicadas em dobro.

Art. 6º- Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao Programa de Defesa do Consumidor - PROCON - ou, ainda, quando ocorrer a fiscalização *in loco* pelos órgãos competentes do Poder Executivo.

§ 1º Para a comprovação da denúncia, necessário se fará a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento, podendo ser substituído, excepcionalmente, por outro meio idôneo que comprove o atraso no atendimento.

§ 2º Os atendentes e funcionários dos estabelecimentos em questão, nos casos em que for extrapolado o tempo de atendimento referido nos incisos I e II do parágrafo único do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha, contendo o registro do horário em que o mesmo foi efetivamente atendido.

Art. 7º- A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade do PROCON,

Parágrafo Único - O Chefe do Poder Executivo Municipal designará o órgão municipal competente para, em conjunto com o PROCON, fiscalizar e aplicar as penalidades previstas nesta Lei, sem prejuízo dos demais órgãos fiscalizadores.

Art. 8º- A regulamentação das disposições da presente Lei, em face de se tratar de relação de consumo, fica autorizada à Coordenação Executiva do PROCON, mediante Portaria, atendendo sempre o caso específico.

Art. 9º- Aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/1990), no que não for incompatível com esta Lei.

Art. 10- O Poder Executivo Municipal deverá regulamentar a presente lei no prazo de 30 dias após sua publicação.

Art. 11- Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação

Gabinete do Prefeito Municipal de Sertão/RS, em 05 de janeiro de 2015.

Marcelo D'Agostini
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se
Em 05.01.2015.

Pedro Alberto Gobbo
Secretário de Administração