



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
AUTÓGRAFO NÚMERO 205/16
PROJETO DE LEI NÚMERO 206/16
INICIATIVA: VEREADOR RODRIGO MARTINS

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

Art. 1º As agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares instalados no Município ficam obrigados a manter, em seus estabelecimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido no tempo mínimo determinado por esta lei.

Art. 2º O tempo mínimo para atendimento, para os fins desta lei será:

§ 1º Para atendimento nos caixas:

I. até 30 (trinta) minutos:

a) do dia 1º ao 10º dia do mês;

b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.

II. até 15 (quinze) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 30 minutos;


§ 2º Para atendimento pessoal e negocial:

I. até 60 (sessenta) minutos:

a) do dia 1º ao 10º dia do mês;

b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.

CAMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA



Presidente

II. até 45 (quarenta e cinco) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 60 minutos.

Art. 3º O controle do tempo de atendimento ao consumidor será feito através da emissão de senha impressa contendo data e horário inicial através de equipamento disponibilizado para acesso direto do consumidor, localizado obrigatoriamente na entrada do estabelecimento.

§ 1º O estabelecimento poderá destinar funcionário para auxiliar o consumidor na retirada das senhas, desde que este não impeça o acesso direto ao equipamento pelo consumidor.

§ 2º Durante o ato de fiscalização, caso ocorra impedimento ao acesso direto ao equipamento pelo consumidor que origine a formação de filas, o tempo para atendimento será considerado pelo fiscal a partir do momento de ingresso do consumidor na referida fila, sendo este computado até o efetivo atendimento para efeito de autuação do estabelecimento.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades nela referidas competem ao órgão de defesa do consumidor.

Art. 5º A análise, pelo órgão de defesa do consumidor, do tempo de atendimento a que se refere o artigo 2º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou informática, de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção dos serviços.

Art. 6º A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das seguintes penas administrativas:


I. Advertência;

II. Multa de 50 (cinquenta) Unidades Fiscais do Município de Araraquara – UFMs, por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência.

Art. 7º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta lei para adaptar-se às suas disposições.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada especialmente a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA, aos 09 (nove) dias do mês de novembro do ano de 2016 (dois mil e dezesseis).


ELIAS CHEDIK
Presidente