



MUNICÍPIO DE CURVELO

ESTADO DE MINAS GERAIS

DECRETO Nº 3.359, DE 15 DE MARÇO DE 2018

REGULAMENTA A LEI Nº 2.324, DE 12 DE JULHO DE 2005, QUE DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTE EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO NO MUNICÍPIO.

O Prefeito de Curvelo, no uso de suas atribuições legais contidas na Lei Orgânica do Município, de 18 de março de 1990 e, na Lei Municipal nº 2324, de 12 de julho de 2005,

DECRETA:

Art. 1º As denúncias de descumprimento, a fiscalização e aplicação das sanções previstas na Lei Municipal nº 2.324, de 12 de julho de 2005, que dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários do Município de Curvelo, obedecerão ao disposto neste Decreto.

Art. 2º Compete ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON - CURVELO) zelar pelo descumprimento das disposições contidas neste Decreto, no recebimento de denúncias e aplicação de sanções cabíveis.

Art. 3º Para efeito deste Decreto considera-se:

I - usuário/cliente: todo o consumidor que, no âmbito da agência bancária, utilizar-se de caixas e equipamentos de autoatendimento, ou de atendimento de funcionários;

II - filas de atendimento: aquela que conduz o usuário/cliente aos funcionários atendentes em caixas e ou equipamentos de autoatendimento;

III - tempo de espera: aquele computado desde a entrada do cliente na fila de atendimento até o início deste.

Art. 4º Para o cumprimento do disposto no inciso II deste artigo, as instituições bancárias deverão entregar senha de atendimento aos clientes, na qual será computado, mediante impresso mecânico, o horário de recebimento da senha, o horário de atendimento e devolvê-la ao cliente.

Art. 5º O descumprimento das normas contidas neste Decreto poderá ser objeto de denúncia junto ao PROCON/CURVELO, pelo usuário/cliente, no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da ocorrência, mediante Termo de Denúncia e apresentação da senha de atendimento.

Art. 6º O Termo de Denúncia será lavrado por servidor do PROCON/CURVELO, mediante Certeira de Identidade, CPF e comprovante de endereço do denunciante e senha de atendimento.

Parágrafo único. A senha de atendimento é documento indispensável à formulação da denúncia.



MUNICÍPIO DE CURVELO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 7º A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas neste Decreto, poderá ser feita por qualquer cliente/usuário, quando:

I - o tempo de espera tenha sido superior a 20 (vinte) minutos em véspera de feriado ou no dia imediato a este;

II - o tempo de espera tenha sido superior a 15 (quinze) minutos em dias normais;

III - o tempo de espera tenha sido superior a 20 (vinte) minutos em dias de pagamento de funcionários públicos em bancos que prestam esse serviço.

Art. 8º As instituições referidas na Lei Municipal nº 2.324, de 2005, deverão manter afixados em seus espaços físicos, cartazes ou dispositivo similar com os telefones do PROCON -CURVELO.

Art. 9º No descumprimento deste decreto, o infrator se sujeitará às seguintes punições:

I - advertência escrita;

I - multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) na 1ª reincidência;

II - duplicação do valor da multa, em caso de reincidência.

Parágrafo único. Considera-se reincidência a prática de nova infração a este decreto dentro de um prazo de 60 (sessenta) dias contados da última infração praticada.

Art. 10. As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária no mesmo dia, acarretará a aplicação de uma só penalidade.

Art. 11. Recebida a denúncia, o PROCON-CURVELO notificará a instituição infratora no prazo de 03 (três) dias.

Art. 12. Da data do recebimento da notificação a instituição infratora terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de defesa.

Art. 13. Não apresentada a defesa, ou em caso de seu não acolhimento, o agente do PROCON/CURVELO aplicará a sanção cabível, nos termos da Lei Municipal nº 2.324, de 2005.

Art. 14. Caberá recurso com efeito suspensivo contra a aplicação de penalidade, no prazo de 10 (dez) dias, ao Coordenador do PROCON-CURVELO, que julgará o recurso em igual prazo.

Art. 15. A atualização dos valores das multas previstas no art. 9º será feita anualmente, conforme índice adotado pelo Município de Curvelo.

Art. 16. Os valores resultantes da aplicação da multa serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor desta municipalidade, criado pela Lei Municipal nº 1.821, de 17 de outubro de 1994, que dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários do Município de Curvelo, em conta bancária específica a ser aberta pela Secretaria Municipal de Fazenda.

Art. 17. As multas arrecadadas terão a finalidade exclusiva de financiar projetos relacionados com a informação e educação do consumidor, veículos, mobiliários/equipamentos, e capacitação do servidor lotado no PROCON/CURVELO.



MUNICÍPIO DE CURVELO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 18. As multas não recolhidas serão inscritas em dívida ativa do Município e serão cobradas pelos meios judiciais ou extrajudiciais adotados pelo Município.

Art.19. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Curvelo, 15 de março de 2018.


Maurílio Soares Guimarães
Prefeito





MUNICÍPIO DE CURVELO

ESTADO DE MINAS GERAIS

TERMO DE DENÚNCIA A QUE SE REFERE O DECRETO Nº 3.359, DE 15 DE MARÇO DE 2018

PROCON/CURVELO/MG

Rua Joaquim Felício, 18, 4º andar, sala 409, Centro, Curvelo/MG, CEP: 35.790.000,
Telefone: (38) 3721-1527 - EMAIL: procon@curvelo.mg.gov.br

TERMO DE DENUNCIA

DADOS DO RECLAMANTE:

Nome: _____ CNPJ/CPF: _____
RG: _____ Endereço: _____ Nº _____
Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

DADOS DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO:

Razão Social: _____ CNPJ/CPF: _____
Endereço: _____ Nº _____ Bairro: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos:

Data do ocorrido: _____

Ainda,

- () O tempo excedente de espera se deu em véspera de feriado ou no dia imediato a este.
- () O tempo excedente de espera se deu em dia de pagamento de funcionários públicos.
- () O tempo excedente de espera se deu em dias normais.

Horário de recebimento da senha para atendimento: _____

Horário de atendimento: _____

Atendente Responsável: _____ Data: _____

Assinatura do Reclamante: _____