



**ESTADO DO CEARÁ  
MUNICÍPIO DE SOBRAL**

**LEI Nº 682 DE 10 DE MAIO DE 2006**

**Dispõe sobre alteração do Art. 3º, Lei 364 de 15 de agosto de 2002, na forma que indica, e dá outras providências.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL** aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Altera o Art 3º. da Lei 364 de 15 de agosto de 2002, que dispõe sobre o tempo razoável de atendimento nas agências bancárias, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Artigo 3º. - As agências bancárias, estabelecidas no território do Município de Sobral, ficam obrigadas a colocar a disposição dos usuários, pessoal suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento aos clientes seja efetivado com dignidade humana e em tempo razoável.

§ 1º - Considera-se tempo razoável, para os fins desta Lei:

I - Até 15 minutos, em dias normais;

II - Até 30 minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

b) em data de recolhimento de tributos;

c) nos dias de pagamento dos funcionários públicos e aposentados.

§ 2º - Os bancos ou entidades que os representam informarão aos órgãos de fiscalização, PROCON/Sobral, DECON/Sobral, Comissão de Defesa do Consumidor da OAB - Subseção Sobral e Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do parágrafo anterior.

§ 3º - O tempo máximo de atendimento referido no parágrafo 1º deverá levar em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias tais como: energia, telefonia e transmissão de dados.

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

I - Os estabelecimentos bancários deverão instalar equipamentos que forneçam "senha" aos usuários.

II - Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das "senhas" de atendimento.

III - Deverá o estabelecimento bancário 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.

*h.*



**ESTADO DO CEARÁ  
MUNICÍPIO DE SOBRAL**

§ 5º - Os bancos têm o prazo de 60 (sessenta) dias a partir da publicação desta lei, para se adaptarem as exigências da mesma.

§ 6º - O não cumprimento das disposições constantes desta Lei caracterizará infração passível de multa e sujeitará o infrator as seguintes punições:

- I - Advertências por escrito;
- II - Multa de 200 (duzentos) UFIR's, na reincidência;
- III - Multa de 400 (quatrocentos) UFIR's até a 3ª reincidência;
- IV - Suspensão do alvará municipal de funcionamento, após a 3ª reincidência.

§ 7º - A denúncia do usuário, devidamente comprovada, será encaminhada junto ao órgão designado para fiscalizar o cumprimento da Lei.

I - Para comprovação da denúncia necessário se fará a apresentação do bilhete de "senha" com registro dos horários de entrada no estabelecimento e o atendimento.

II - As instituições bancárias deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha, registrado pelo funcionário do setor de caixa, como horário do início e do atendimento.

III - A partir do primeiro dia útil, posterior ao recebimento da denúncia, o órgão fiscalizador terá o prazo improrrogável de 30 (trinta) dias para se manifestar conclusivamente, já incluídos 05 (cinco) dias para a defesa da instituição bancária.

§ 8º - A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no Artigo anterior compete ao PROCON/Sobral, que poderá para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com entidades públicas estaduais e municipais.

§ 9º - A multa de que trata os Incisos II e III do parágrafo 6º, reverterá para o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos - FMDD.

§ 10 - O poder Executivo Municipal regulamentará a presente Lei no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir de sua publicação.

**Art. 2º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas, revogadas as disposições em contrário.

**PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOSÉ EUCLIDES FERREIRA GOMES JÚNIOR, em  
10 de maio de 2006.**

  
**JOSÉ LEÔNIDAS DE MENEZES CRISTINO**  
Prefeito Municipal