



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Secretaria Geral Parlamentar  
Departamento de Documentação e Informação

## LEI N. 10.993, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001

(Projeto de lei nº 476, de 1999, do Deputado Petterson Prado- PDT)

*Dispõe sobre o atendimento ao consumidor, nos caixas das agências bancárias.*

O PRESIDENTE DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo, nos termos do Artigo 28, § 8.º, da Constituição do Estado, a seguinte lei:

**Artigo 1.º** - Todas as agência bancárias estabelecidas no Estado de São Paulo ficam obrigadas a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

**Artigo 2.º** - Considera-se tempo razoável, para os fins desta lei:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

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

b - em data de vencimento de tributos;

c - em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

**Parágrafo único** - Os períodos de que tratam os incisos I e II deste artigo serão delimitados pelos horários de ingresso e de saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante chancela mecânica ou eletrônica.

**Artigo 3.º** - Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do artigo anterior.

**Artigo 4.º** - A análise, pelo órgão de que trata o artigo anterior, do tempo de atendimento a que se referem os incisos I e II do Artigo 2.º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou lógico-informática de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção de serviços bancários.

**Artigo 5.º** - A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas de:

I - advertência;

II - multa de 100 (cem) UFESPs (Unidades Fiscais do Estado de São Paulo) por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência até a 4.ª (quarta);

III - suspensão da atividade, nos termos do Artigo 59 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

**Artigo 6.º** - A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão estadual de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com os municípios.

**Artigo 7.º** - As agências bancárias referidas no Artigo 1.º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta lei, para adaptar-se às suas disposições.

**Artigo 8.º** - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias.

**Artigo 9.º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 21 de dezembro de 2001.

a) WALTER FELDMAN - Presidente

Publicada na Secretaria da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 21 de dezembro

de 2001.

**a) Auro Augusto Caliman - Secretário Geral Parlamentar**



# **Prefeitura Municipal de Taquaritinga**

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.307, de 28 de maio de 2003.

**Obriga as Agências Bancárias, no âmbito do Município, a colocar número de caixas suficientes para atender o munícipe em tempo razoável.**

O senhor **Milton Arruda de Paula Eduardo**, Prefeito Municipal de Taquaritinga, no uso de suas atribuições legais,  
FAZ SABER que a Câmara Municipal de Taquaritinga decreta e ele promulga a seguinte Lei:-

**Art. 1º** Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, número de caixas suficientes para atender aos munícipes em tempo razoável.

**Art. 2º** Para os fins colimados nesta Lei, conceitua-se como tempo razoável para atendimento:

I - Até 15 (quinze) minutos em dias normais, com tolerância máxima de 5 (cinco) minutos;

II - Até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera ou depois de feriados prolongados, com tolerância máxima de cinco minutos;

III - As agências deverão disponibilizar assento para os clientes que aguardam na fila a serem atendidos;

IV - Os clientes que serão atendidos pelos caixas deverão receber uma senha constando o número de ordem cronológica e a hora de chegada;

V - As senhas deverão ser pré-impresas e no verso constar a essência desta Lei e o telefone do órgão fiscalizador para supostas reclamações e orientações;

VI - Deverão ser respeitadas as leis e normas do código do Consumidor naquilo que diz respeito ao atendimento de deficientes físicos, gestantes e idosos;

VII - As agências deverão fixar cartazes em lugar visível, contendo informações sobre as regras que determinam esta lei, juntamente com o telefone para supostas reclamações.

**Parágrafo único** As senhas fornecidas aos clientes poderão ser preenchidas manualmente por funcionários autorizados, eletronicamente ou outro processo similar que atendam às regras desta Lei.

**Art. 3º** As agências bancárias tem o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da publicação da presente Lei, para se adequarem às suas exigências.



# **Prefeitura Municipal de Taquaritinga**

ESTADO DE SÃO PAULO

cont. da Lei nº 3.307, de 28 de maio de 2003.

fls. 02

**Art. 4º** O não cumprimento das disposições desta Lei, sujeitará ao infrator as seguintes punições:

- I - Advertência escrita;
- II - Multa de 200 (duzentas) UFESP ou índice que a venha substituí-lo;
- III - Multa de 400 (quatrocentas) UFESP ou índice que a venha substituí-lo, até a 5ª (quinta) reincidência;
- IV - Suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência;

**Art. 5º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Taquaritinga, aos 28 de maio de 2003.

  
**Milton Arruda de Paula Eduardo**  
- Prefeito Municipal -

Registrada e publicada na Divisão de Expediente e Secretaria, na data supra.

  
**Agnaldo Aparecido Rodrigues Garcia**  
- Agente do Serviço Municipal resp. p/Divisão -