



# ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000  
e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

---

**LEI N.º 556/2.013**

### **SÚMULA: DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS A ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS INFRATOR DO DIREITO DO CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS PROVIDENCIAS**

A CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA, Estado de Mato grosso, no uso de suas atribuições legais, aprovou e eu, **DORIVAL LORCA, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:**

**Considerando** que é do interesse público a regulamentação e exequibilidade da Lei nº 2.636, de 24 de setembro de 1998, alterada pela Lei nº 3.128, de 11 de novembro de 2003 e pela Lei nº 3.441, de 18 de janeiro de 2007, porquanto ser dever dos estabelecimentos bancários proporcionar aos seus clientes melhores condições de atendimento;

**Considerando** que o Município de Nova Santa Helena possui órgãos próprios de controle das atividades desenvolvidas pela iniciativa privada, podendo utilizar-se do seu poder de polícia para fiscalizar e punir condutas que desbordem dos limites da lei;

**Considerando**, finalmente, o entendimento do Supremo Tribunal Federal, manifestado no Recurso Extraordinário nº 432789, em que se reconheceu a legitimidade dos Municípios para exercer a fiscalização e aplicar penalidades a estabelecimentos bancários que não prestem aos seus clientes um serviço de atendimento digno e profissional,

**Art. 1º** Fica o Poder Executivo Municipal de Nova Santa Helena, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere no tempo de espera para atendimento ao usuário.

**§ 1º**- Caso tempo de espera tenha sido superior a:

a) 15 (quinze) minutos em dias normais;

b) 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse tempo, em hipótese alguma, sendo irrelevante que se trate de feriado nacional, estadual ou municipal.



## ESTADO DE MATO GROSSO

### Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT - CEP:78548-000

e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

---

**Art. 2º** Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da "SENHA" de atendimento, onde constará impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "Senha" e o horário do atendimento do cliente.

**§1-** O atendimento registrado no comprovante, o qual deverá ser devolvido ao cliente.

**§2º** Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas ficarão obrigados a fazê-lo no prazo de 30 dias.

**§3º** Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

**§4º** Ficam os estabelecimentos prestadores de serviços bancários, obrigados a fixarem em local visível e de fácil acesso aos clientes, a presente Lei Municipal.

**§5º** Os estabelecimentos prestadores de serviços bancários terão o prazo de trinta (30) dias após a publicação da presente Lei, para o seu fiel cumprimento.

**Art. 3º** As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:

I - Advertência quando da primeira infração ou abuso;

II - Multa; de até 100 UPF

III - Suspensão do Alvará de Funcionamento por 06 (seis) meses;

IV - Cassação do Alvará de Funcionamento.

**Art. 4º** Os procedimentos administrativos que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, atendendo-se:

**§ 1º** Os procedimentos administrativos que trata o caput deste artigo serão aplicados quando da denúncia à Coordenadoria de Defesa do Consumidor por um munícipe consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas.

**§ 2º** A Coordenadoria de Defesa do Consumidor determinará as providências devidas com apuração dos fatos, e após encaminhará a Procuradoria Geral do Município para indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

**Art. 5º** Não será considerada infração à lei nem a este decreto, desde que devidamente comprovada, quando a ocorrência do inciso I, do art. 4º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve promovida pelos bancários.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena**

Praça João Alberto Zaneti - Bairro Centro - Nova Santa Helena-MT -CEP:78548-000  
e-mail: [pmnovasantahelena@ibest.com.br](mailto:pmnovasantahelena@ibest.com.br) Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

---

**Parágrafo único:** As hipóteses excludentes acima previstas deverão ser devidamente comprovadas pelo estabelecimento bancário.

**Art. 6º-** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Nova Santa Helena - MT, em 21 de agosto de 2013.

**DORIVAL LORCA**  
**Prefeito Municipal**

Registre-se

Publique-se

Cumpra-se

Publicado afixado no mural desta Prefeitura Municipal no período de 21/08/2. 013 à 21/09/2. 013