



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

LEI PROMULGADA Nº 139 de 21/05/2013

DISPÕE sobre o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários no Estado do Amazonas

A MESA DIRETORA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, na forma da alínea e, I, do artigo 17, da Resolução Legislativa n. 469, de 19 de março de 2010, Regimento Interno, faz saber a todos que a presente virem que promulga a seguinte

LEI PROMULGADA:

Art. 1.º As agências bancárias situadas no âmbito do Estado do Amazonas colocarão à disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, salvo disposição constante no parágrafo único deste artigo.

Parágrafo único. As agências bancárias que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento aos consumidores, terão o prazo, acima estipulado, acrescido em 10 (dez) minutos.

Art. 2º O controle de atendimento ao consumidor de que trata esta lei será realizado mediante senhas numéricas emitidas pela agência bancária, nas quais constarão:

I - nome e número da agência bancária;

II - número da senha;

III - data e horário de chegada e atendimento no caixa;

IV - rubrica do funcionário da instituição.

Art. 3.º Ficam as agências bancárias obrigadas a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 1º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 4.º O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:

I - multa de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);

II - multa de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) na primeira reincidência;

III - multa de R\$100.000,00 (cem mil reais) na segunda reincidência;

IV - multa de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a partir da terceira reincidência e subsequentes.

Parágrafo único. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n. 2.228, de 29 de junho de 1994.

Art. 5.º Caberá ao PROCON/AM a fiscalização para o cumprimento das disposições e a aplicação de penalidade de multa prevista no artigo anterior, respeitando sempre o princípio do contraditório e ampla defesa no procedimento administrativo.

Art. 6.º Os casos omissos na presente lei serão dirimidos de acordo com as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor e nas legislações correlatas.

Art. 7.º Esta Lei entra em vigor após sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.

