



DECRETO Nº 057, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2017.

EMENTA: "Regulamenta a Lei nº 3.077, de 23 de julho de 2002, que dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário no Município. "

O PREFEITO MUNICIPAL DE GRAVATÁ, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições que lhe confere o Art. 59, inciso "V", da Lei Orgânica do Município de Gravatá.

DECRETA:

Art. 1º - As denúncias de descumprimento, a fiscalização e aplicação das sanções previstas na Lei nº 3.077, de 23 julho de 2002, obedecerão ao disposto neste Decreto.

Art. 2º - Compete ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON – Gravatá) zelar pelo descumprimento das disposições contidas neste Decreto e na lei referida no artigo anterior, recebendo denúncias e aplicando as sanções cabíveis.

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

I – Cliente: todo o consumidor que, no âmbito da agência bancária, agências de correio e casas lotéricas, utilizar-se de caixas e equipamentos de autoatendimento;

II – Filas de atendimento: aquele que conduz o cliente aos caixas e equipamentos de autoatendimento;

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

Parágrafo único – Para o cumprimento do disposto no inciso II deste artigo, as instituições aqui mencionadas deverão entregar senha de atendimento aos clientes, na qual será computado, mediante impresso mecânico, o tempo de espera.

Art. 4º - A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas neste Decreto, poderá ser feita por qualquer cliente quando:

I – o tempo de espera tenha sido superior a 30 minutos em véspera e pós feriados prolongados;

II – o tempo de espera tenha sido superior a 20 minutos em dias normais e de recebimentos do funcionalismo público federal, estadual e municipal;

III – as instituições elencadas neste decreto não disponibilizarem o sistema de cômputo do tempo de espera nos termos do parágrafo único do art. 3º deste decreto.



Art. 5º - As instituições referidas na Lei nº 3.077, de 23 julho de 2002 deverão manter afixados em seus espaços físicos, cartazes ou algo similar com os telefones do PROCON – Gravatá.

§1º Os cartazes serão fornecidos pelo aludido órgão mediante solicitação.

§2º - Caso as instituições, por razões internas, prefiram confeccionar tal cartaz ou quadro de aviso, estes deverão ser previamente aprovados pelo PROCON – Gravatá.

Art. 6º - No descumprimento deste decreto, o infrator se sujeitará às seguintes punições:

I – multa de 2.000 (dois mil reais) que será recolhida ao FUNDO MUNICIPAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE GRAVATÁ – FUNDECA;

II – em caso de reincidência, a multa será aplicada em dobro.

Parágrafo único – considera-se reincidência a prática de nova infração a este decreto dentro de um prazo de 60 dias contados da última infração praticada.

Art. 7º - A denúncia deverá ser apresentada ao PROCON-Gravatá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência do fato denunciado, mediante reclamação ao órgão nas hipóteses previstas neste Decreto.

Parágrafo único – a reclamação deverá ser acompanhada dos seguintes itens:

I – Comprovante de tempo fornecido pela instituição;

II – Nome Completo de duas testemunhas com os respectivos números de documentos pessoais, endereço ou telefone para contato.

Art. 8º - As denúncias apresentadas contra uma mesma agência bancária, agência de correio, agência lotérica no mesmo dia, acarretarão a aplicação de uma só penalidade.

Art. 9º - A aplicação de qualquer penalidade está condicionada à prévia notificação da instituição infratora remetida pelo PROCON-Gravatá no prazo de 3 dias do recebimento da denúncia.

Parágrafo único – No caso de infração constatada por fiscal do PROCON – Gravatá, este deverá preencher o Auto de Constatação, que deverá conter as seguintes informações:

I – Número de identificação da agência bancária;

II – Assinatura do representante da instituição fiscalizada que estiver acompanhando os trabalhos;



PREFEITURA MUNICIPAL
GRAVATÁ
AGORA É CRESCIMENTO

III – Descrição dos fatos ocorridos, tal como o número de caixas em atendimento; e se houve o incremento de funcionários na hora da fiscalização;

IV – tempo de espera do cliente referencial.

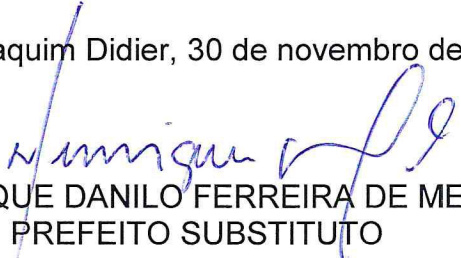
Art.10 - Da data do recebimento da notificação a instituição infratora terá prazo de 10 dias para a apresentação de defesa.

Art.11 - Não apresentada a defesa, ou em caso de seu não acolhimento, o coordenador do PROCON-Gravatá aplicará a sanção cabível, nos termos da lei.

Art.12 - Da data do recebimento da correspondência relativa à aplicação da penalidade, caberá recurso, no prazo de 10 dias, ao Conselho Municipal de Defesa Do Consumidor, cujo efeito será suspensivo.

Art.13 - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, devendo as agências bancárias, agências de correio, e lotéricas se adequarem às suas prescrições.

Palácio Joaquim Didier, 30 de novembro de 2017.


HENRIQUE DANILO FERREIRA DE MELO
PREFEITO SUBSTITUTO