LEI Nº 9.897, DE 15 DE ABRIL DE 2025.

Dispõe sobre o tempo máximo de espera em filas de instituições bancárias e cooperativas de crédito no âmbito do Município de Santa Cruz do Sul e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO SUL.

FAÇO SABER, em cumprimento ao disposto no inciso V, do artigo 61 da Lei Orgânica do Município, que o Poder Legislativo aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1° As instituições bancárias e cooperativas de crédito, situadas no Município de Santa Cruz do Sul, ficam obrigadas a prestar atendimento dentro do tempo máximo de espera estabelecido por esta Lei, proporcionando um serviço adequado e em tempo razoável, conforme o § 2º do artigo 3º e o inciso X do artigo 6º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. Os prestadores de serviços citados no caput devem observar a ordem de chegada e garantir o atendimento preferencial conforme a Lei Federal nº 10.048/2000, devendo distribuir as senhas de acordo com as prioridades estabelecidas por essa lei e fornecer assentos para os usuários com direito ao atendimento prioritário.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para o atendimento:

I – para o setor de caixas:

a) até 20 (vinte) minutos em dias normais; e

b) até 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados ou no primeiro dia útil subsequente a estes.

II – para os demais setores de atendimento ao público:

a) até 30 (trinta) minutos em dias normais; e

b) até 40 (quarenta) minutos em vésperas de feriados ou no primeiro dia útil subsequente a estes.

Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II levará em consideração o fornecimento regular dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3º Para efeito do fiel cumprimento do tempo de espera estabelecido nesta Lei, os

prestadores de serviços abrangidos estão obrigados a instalar terminais eletrônicos de aquisição de senhas impressas para os usuários em local visível para retirada do bilhete no momento de ingresso na fila para atendimento.

§1º Fica vedada a cobrança de qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§2º Deverá ser observado o seguinte procedimento:

I – cada senha retirada do terminal deverá conter impresso, obrigatoriamente, a data, o horário de retirada do referido bilhete e o número de ordem para atendimento, bem como as informações de identificação do prestador do serviço;

II – o atendimento deverá ser efetuado pelo número de ordem impresso na senha retirada pelo usuário, observadas as prioridades legais; e

III – ao chamar o usuário pelo número de ordem impresso na senha, o atendente deverá registrar no próprio bilhete o horário de início do atendimento e devolver ao usuário para comprovação do fiel cumprimento do tempo de espera.

Art. 4º Os prestadores de serviços abrangidos por esta Lei estão obrigados a afixar em local visível ao público e com letras legíveis, próximo ao local de distribuição de senhas, uma placa informativa de, no mínimo, tamanho A3 (42 cm x 29,7 cm), que indique:

I – o número desta Lei;

II – o tempo máximo de permanência nas filas; e

III – o número de telefone para denúncias do PROCON/SCS.

Art. 5º Em caso de atendimento previamente agendado, este deve ser realizado dentro do tempo máximo estabelecido no artigo 2º, inciso I, desta Lei.

Art. 6º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I – advertência, com prazo de trinta dias para regularização, a ser formalizada por meio da lavratura de auto de constatação, na primeira infração;

II – multa de 20 (vinte) UPM na reincidência da infração após esgotado o prazo da advertência;

III – multa de 50 (cinquenta) UPM na segunda reincidência; e

IV – multa de 100 (cem) UPM nas reincidências subsequentes.

Parágrafo único. Os valores oriundos das multas serão destinados ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (FMDC).

Art. 7º As denúncias de usuários dos serviços abrangidos por esta Lei deverão ser encaminhadas ao PROCON/SCS, órgão responsável pela fiscalização e aplicação das sanções.

§1º A fiscalização ocorrerá de ofício ou mediante denúncia, e, nesta última, deverá o usuário apresentar o bilhete de senha com os respectivos registros dos horários de retirada e do início do atendimento.

§2º Além das senhas, serão admitidas como provas as fotos das senhas, dentre outras provas materiais que corroborem para o substrato probatório das práticas infrativas definidas nesta Lei.

§3º As denúncias registradas no mesmo dia serão reunidas como um único procedimento junto ao PROCON/SCS.

Art. 8º Os prestadores de serviços mencionados no artigo 1º terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para se adequarem às suas disposições.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal nº 3.268, de 05 de novembro de 1998.

Santa Cruz do Sul, 15 de abril de 2025.

SÉRGIO IVAN MORAES
Prefeito Municipal

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

MATHEUS LUÍS FERREIRA
Secretário Municipal de Administração e Gestão

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO SUL

MANIFESTO DO DOCUMENTO

Lei Ordinária

Protocolo Nº: 1719
Protocolo Data: 15/04/2025
Documento Nº: 9897/2025
Processo Nº: SN

Gerado por Rodrigo Beling na repartição Poder Executivo dia 15/04/2025 às 15:55

CHAVE DE AUTENTICAÇÃO DO DOCUMENTO

UD1XD-HN2EO-26CCH-PSMHX-5IWQM

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei Federal 14.063/2020.

Prefeito Sérgio Ivan Moraes (Prefeito Sérgio Ivan Moraes)
Em 15/04/2025 16:23 UTC -03:00
Tipo Eletrônica