



LEI Nº 3.342, de  
27 de maio de 1999

Dispõe sobre sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUARATINGUETÁ**

Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

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

Parágrafo único - Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constringido a um tempo de espera para atendimento superior a vinte minutos.

**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 de atendimento do cliente.

§ 1º - Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-los no prazo definido na regulamentação desta Lei.

§ 2º - Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

**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;
- III - Suspensão do alvará de funcionamento por 6 meses;
- IV - Cassação do alvará de funcionamento.

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

§ 1º - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados quando da denúncia ao PROCON por um munícipe ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas.



GUARATINGUETÁ - SP

LEI N° 3.342, de  
27 de maio de 1999

Fls. 02

§ 2º - O PROCON determinará as providências devidas com apuração dos fatos e, após, encaminhará a Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania para a indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

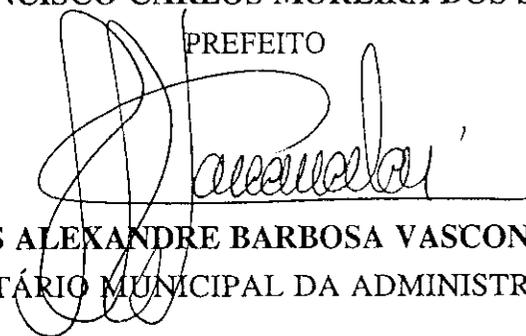
Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ, aos vinte e sete dias do mês de maio de 1999.



DR. FRANCISCO CARLOS MOREIRA DOS SANTOS

PREFEITO



CARLOS ALEXANDRE BARBOSA VASCONCELOS  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

Projeto de Lei Legislativo nº 13/99, de  
autoria do Vereador Paulo Rone Zampieri.

Publicada nesta Prefeitura na data supra.  
Registrada no Livro de Leis Municipais nº XXXI.