



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

LEI Nº 5024, DE 17 DE JULHO DE 2015

Autoria: Vereador Nunes Coelho

Dispõe sobre o encaminhamento de reclamações ou sugestões, ocorrentes nas agências bancárias localizadas no município de Taubaté, aos órgãos de fiscalização e de proteção de defesa do consumidor, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE TAUBATÉ

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º As agências bancárias localizadas no âmbito do município de Taubaté deverão disponibilizar aos seus clientes, urna para depósito de reclamações ou sugestão, quanto ao descumprimento das leis municipais que tratam do atendimento e segurança no interior das agências bancárias.

Parágrafo único. A urna que trata o caput desse artigo deverá estar localizada em local visível, e conter os seguintes dizeres:

“Prezado cliente, sua opinião é de fundamental importância para que possamos atendê-lo melhor e de forma mais eficiente. Deposite aqui sua reclamação ou sugestão.”

Art. 2º As agências bancárias disponibilizarão aos clientes, formulário para preenchimento das reclamações ou sugestão, contendo os seguintes campos:

- I - nome;
- II - endereço;
- III - RG e CPF;
- IV - telefone de contato;
- V - nome da agência bancária;
- VI - reclamação.

§ 1º Quando a reclamação se tratar do tempo de espera para o atendimento, o cliente deverá anexar junto ao formulário de preenchimento de reclamações e sugestões a senha autenticada pelo atendente constatando o horário de retirada e de atendimento do mesmo.

§ 2º As reclamações e sugestões preenchidas e depositadas nas urnas pelos clientes deverão ser encaminhadas ao PROCON (Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Taubaté) e ao setor de fiscalização da Prefeitura Municipal, através do gerente geral da agência bancária ou funcionário designado para tal função.



Prefeitura Municipal de Taubaté *Estado de São Paulo*

§ 3º Os encaminhamentos das reclamações ou sugestões aos órgãos de fiscalização do município, deverão ser protocolizados de forma mensal na última semana de cada mês, para que sejam tomadas as providências necessárias.

§ 4º As agências bancárias deverão informar, mediante a solicitação do cliente, o número do protocolo da reclamação ou sugestão e a data em que foi realizado o procedimento aos referidos órgãos de fiscalização.

Art. 3º O descumprimento da presente Lei acarretará ao infrator as seguintes sanções:

I - na primeira infração advertência e notificação;

II - ao persistir o ato infracional, o estabelecimento será multado em 75 (setenta e cinco) UFMT, sendo que a multa será dobrada em cada nova reincidência e assim sucessivamente até que os critérios estabelecidos na presente Lei sejam cumpridos.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Taubaté, 17 de julho de 2015, 376º da fundação do Povoado e 370º da elevação de Taubaté à categoria de Vila.

JOSÉ BERNARDO ORTIZ MONTEIRO JUNIOR
Prefeito Municipal

Publicado na Secretaria de Governo e Relações Institucionais, 17 de julho de 2015.

EDUARDO CURSINO
Secretário de Governo e Relações Institucionais

LUCIANE DE OLIVEIRA SILVA
Diretora do Departamento Técnico Legislativo