

## **LEI Nº 5.254, DE 25 DE MARÇO DE 2011**

Determina aos bancos obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município do Rio de Janeiro e dá outras providências.

Art. 1º Os bancos com agências situadas no Município do Rio de Janeiro deverão efetuar atendimento em tempo razoável.

§ 1º Para os fins desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de quinze minutos em dias normais e de trinta minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.

§ 2º Nas agências de que trata o caput, os bancos são obrigados a fornecer aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária e a agência, registrem o horário de entrada e de efetivo atendimento, bem como disponibilizar em local visível a informação da escala de trabalho dos caixas e demais funcionários da agência.

Art. 2º O atendimento preferencial, aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo quinze assentos de correta ergonomia.

Art. 3º Os bancos deverão disponibilizar em todas as suas agências, pelo menos, um bebedouro de água e um banheiro para uso dos clientes.

Art. 4º Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas; o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento; o direito a no mínimo quinze assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo; e os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

I - advertência, com prazo de trinta dias para regularização;

II - multa de dez mil reais na primeira autuação;

III - multa de vinte mil reais na segunda autuação;

IV - multa de quarenta mil reais na terceira autuação;

V - multa de oitenta mil reais na quarta autuação;

VI - multa de cento e sessenta mil reais na quinta autuação;

VII - suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§ 1º A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 2º O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município.

Art. 6º O município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 7º Os Bancos terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas em território do Município do Rio de Janeiro ao disposto nesta Lei.

Art. 8º Ficam revogadas as disposições da Lei nº 2.861 de 21 de setembro de 1999.

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

Câmara Municipal do Rio de Janeiro, em 25 de março de 2011.

## **LEI Nº 6226, DE 24 DE ABRIL DE 2012.**

### **DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO E SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES NAS AGÊNCIAS E POSTOS BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

Art. 1º Ficam as agências e os postos de serviços bancários obrigados a instalar divisórias entre os caixas e ao respectivo espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionando privacidade as operações financeiras.

Parágrafo Único. As divisórias a que se refere o caput deste artigo deverão ter a altura mínima de 1,80m (um metro e oitenta centímetros) e ser confeccionada em material opaco que impeça a visibilidade.

Art. 2º O não cumprimento das disposições desta lei sujeitará o infrator a multa diária de 500 (quinhentas) Ufirs (unidades fiscais).

Art. 3º A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação de penalidades competirão ao órgão Estadual de Defesa do Consumidor ou a entidade municipal assemelhada.

Art. 4º As agências e os postos de serviços bancários referidos no art. 1º terão o prazo de 12 (doze) meses, a contar da regulamentação da Lei, para proceder à devida adaptação as suas disposições.

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Leis nº 4.758 de 08 de maio de 2006 e 5.851 de 28 de dezembro de 2010.

Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, 24 de abril de 2012.

