



CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

Identificação da Norma

LEI N° 9130/2019

Ementa

Consolida a legislação sobre a prestação de serviços bancários.

Data da Norma

21/02/2019

Data de Publicação

01/03/2019

Veículo de Publicação

IOM 4531

Matéria Legislativa

[Projeto de Lei nº 12723/2018](#) - Autoria: Douglas do Nascimento Medeiros

Status de Vigência

Em vigor

Observações

- norma com veto parcial mantido.

Alterada pela Lei n.º 9.621/2021 - (com validade a partir de 28/02/2022)

ALTERADA pela Lei n.º 9.683/2021

Histórico de Alterações

Data da Norma

26/08/2021

Norma Relacionada

[Lei nº 9621/2021](#)

02/12/2021

[Lei nº 9683/2021](#)

Efeito da Norma Relacionada

Alterada por

Alterada por



*[Texto compilado – atualizado até a Lei nº 9.683, de 30 de novembro de 2021]**

LEI N.º 9.130, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2019

Consolida a legislação sobre a prestação de serviços bancários.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ, Estado de São Paulo, de acordo com o que decretou a Câmara Municipal em Sessão Ordinária realizada no dia 05 de fevereiro de 2019, **PROMULGA** a seguinte Lei:

Art. 1º. Esta lei consolida a legislação existente relativa a exigências para prestação de serviços bancários e similares no Município de Jundiaí.

CAPÍTULO I
DAS AGÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 2º. Todo estabelecimento bancário:

I – disponibilizará cadeira de rodas, em bom estado de conservação, para uso por qualquer pessoa portadora de necessidades especiais ou que esteja temporariamente impossibilitada de caminhar, nas seguintes condições:

a) 2 (duas), no mínimo, junto à porta de entrada principal; e

b) 1 (uma), no mínimo, junto à porta de entrada na área de estacionamento de veículos;

II – destinará vagas de estacionamento para gestantes, nas seguintes condições:

a) 1 (uma) a cada 100 (cem), incluídas as de idosos e de pessoas com deficiência, sendo no mínimo 2 (duas);

b) posicionadas próximo à entrada do estabelecimento;

III – criará estacionamentos para bicicletas, que poderão ser de dois tipos:

a) biciletário, para período de longa duração, podendo ser público ou privado;

b) paraciclo, para período de curta e média duração, que poderá ser em via pública;

IV – responsabilizar-se-á por dano, furto e roubo de veículo havido em sua área de estacionamento;

* Esta compilação foi elaborada pela Câmara Municipal de Jundiaí com a finalidade de facilitar a consulta por municípios e demais interessados. Ela não substitui as leis publicadas na Imprensa Oficial do Município.



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 2)

V – disponibilizará guarda-volumes em local anterior à porta de segurança com detector de metais;

VI – ~~destinará assentos para uso por pessoas idosas, com deficiência e gestantes que permanecerem aguardando atendimento junto ao caixa ou em qualquer outro setor da instituição, seja em filas ou em dependências específicas, observadas normas técnicas oficiais e de ergonomia para uso por aquelas pessoas;~~

VI – destinará assentos para uso por pessoas idosas, gestantes, com deficiência ou mobilidade reduzida que permanecerem aguardando atendimento junto ao caixa ou em qualquer outro setor da instituição, seja em filas ou em dependências específicas, observadas normas técnicas oficiais e de ergonomia para uso por aquelas pessoas, e assegurará a elas o atendimento no primeiro piso sempre que a agência não possuir elevador ou escada rolante; (*Redação dada pela Lei n.º 9.683, de 30 de novembro de 2021*)

VII – fornecerá os comprovantes de pagamento de contas de consumo, de tributos e de outras, necessários ao consumidor, emitidos pelos caixas eletrônicos:

a) impressos em papel de qualidade, que possibilite sua utilização como demonstrativo de pagamento; e

b) contendo as especificações das contas de consumo, dos tributos e demais pagamentos efetuados;

VIII – instalará sistema de monitoramento de imagens em todo local onde haja caixa eletrônico instalado e em funcionamento;

IX – adotará as seguintes providências:

a) nos locais cujo piso não seja antiderrapante, afixará placas de advertência com os dizeres: “*Cuidado! Piso escorregadio.*.”;

b) onde houver porta com detector de metais ou dispositivo antifurto:

1. afixará cartaz, em local visível ao público e de fácil leitura, advertindo dos riscos aos portadores de marca-passo;

2. se portador de marca-passo necessitar adentrar o local, ou o equipamento será desligado ou a pessoa será encaminhada para entrada alternativa.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 3)

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários e seus correspondentes, no âmbito do Município de Jundiaí, são obrigados a prestar atendimento ao público no período estabelecido nesta lei, ficando o Poder Público Municipal autorizado a aplicar sanções administrativas na ocorrência de abusos contra os direitos do consumidor.

Parágrafo único. Entende-se por correspondentes as empresas e/ou estabelecimentos contratados pelos bancos para a prestação de serviços bancários, como recebimento de tributos, taxas e tarifas.

Art. 4º. Para os efeitos deste capítulo, caracterizar-se-ão abusos dos estabelecimentos bancários, sejam agências, postos de atendimento ou correspondentes, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a permanecer em fila por tempo de espera além do razoável.

§ 1º. Entende-se como tempo de espera razoável para atendimento ao público:

I – até 10 (dez) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais;

III – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º. Para comprovação do tempo de espera, os estabelecimentos bancários e correspondentes fornecerão aos usuários, gratuitamente, quando de sua chegada, um bilhete de senha de atendimento, no qual constarão os horários:

I – de retirada do bilhete, impresso mecanicamente; e

II – do início do efetivo atendimento, informado pelo atendente, que deverá identificar-se.

§ 3º. Os estabelecimentos bancários e correspondentes que ainda não implantaram o sistema de senhas terão prazo de até 60 (sessenta) dias, contados do início de vigência desta lei, para o fazer.

§ 4º. O bilhete de senha de atendimento será devolvido ao usuário.

§ 5º. O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III do § 1º deste artigo leva em consideração a prestação normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 4)

Art. 5º. Os estabelecimentos bancários, agências, postos de atendimento e seus correspondentes, manterão:

I – disponível para os usuários, em local visível e de fácil acesso, cópia desta lei, de suas alterações e do Código de Defesa do Consumidor ([Lei federal n.º 8.078](#), de 11 de setembro de 1990);

II – cartazes com informações deste capítulo e de suas alterações e da [Resolução do Banco Central n.º 3.694](#), de 26 de março de 2009, no tamanho mínimo de 30 cm x 42 cm (trinta centímetros de largura por quarenta e dois centímetros de altura), em locais de fácil visualização junto às portas de entrada e próximos aos caixas e aos locais de fornecimento dos bilhetes de senha de atendimento, contendo informações sobre prazo razoável e a entrega do bilhete, nos termos do Anexo integrante desta lei;

III – à disposição do consumidor com deficiência auditiva, comunicação por meio de tradutor e intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras). (*Acrescido pela [Lei n.º 9.621](#), de 26 de agosto de 2021, que entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial – ocorrida em 02 de setembro de 2021*)

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO E DAS PENALIDADES ÀS INFRAÇÕES

Art. 6º. As infrações ao disposto no art. 2º desta lei implicam:

I – no caso do inciso I, multa de 1 (uma) Unidade Fiscal do Município – UFM, dobrada a cada reincidência;

II – no caso do inciso II, multa de 5 (cinco) UFM, dobrada a cada reincidência;

III – no caso do inciso V, o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 8º;

IV – no caso do inciso VI, multa de 100 (cem) UFM, dobrada a cada reincidência;

V – no caso do inciso VIII, multa de 1 (uma) UFM, por dia, pelo período da inobservância, dobrada a cada reincidência;

VI – no caso do inciso IX, alínea “b”, multa de 12 (doze) UFM, dobrada na reincidência.

Art. 7º. A infração ao disposto no inciso II do art. 5º implica:

I – notificação para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis; e

II – multa de 7 (sete) UFM se a notificação não for cumprida no prazo previsto, dobrada a cada 5 (cinco) dias úteis enquanto perdurar a infração.



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 5)

Art. 7º-A. A infração ao disposto no inciso III do art. 5º desta lei implica: *(Acrescido pela Lei n.º 9.621, de 26 de agosto de 2021, que entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial – ocorrida em 02 de setembro de 2021)*

I – advertência; e

II – na reincidência, multa no valor de 50 (cinquenta) Unidades Fiscais do Município – UFsMs, dobrada em caso de nova reincidência.

Art. 8º. O PROCON Jundiaí, nos termos do convênio firmado através da [Lei n.º 7.257](#), de 25 de março de 2009, fiscalizará o cumprimento do disposto no Capítulo II desta lei.

§ 1º. As denúncias de descumprimento dos dispositivos desse capítulo poderão ser feitas ao PROCON Jundiaí por qualquer cidadão ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, desde que acompanhadas de provas práticas.

§ 2º. A fixação dos valores das multas pelo PROCON Jundiaí será feita de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do estabelecimento ou correspondente bancário, nos termos da legislação vigente, de acordo com os arts. 56 e 57 do [Código de Defesa do Consumidor](#).

§ 3º. São consideradas graves, devendo o PROCON Jundiaí notificar a administração pública municipal para a adoção de medida de cassação da licença de funcionamento do estabelecimento, as seguintes infrações:

I – não atendimento aos §§ 3º e/ou 4º do art. 4º e/ou ao art. 5º, nos prazos determinados por esta lei;

II – reincidência comprovada de abuso, quanto ao tempo de espera, nos termos do art. 3º desta lei;

III – comprovação de possível negligência:

a) na manutenção da oferta regular dos bilhetes de atendimento;

b) no constrangimento do usuário para a obtenção do bilhete;

IV – impedimento ou tentativa de dificultar o acesso dos clientes ou usuários aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 6)

Art. 9º. São revogados:

I – a alínea “c” do parágrafo único do art. 1º da [Lei n.º 3.692](#), de 05 de março de 1991, que responsabiliza o estabelecimento comercial por dano, furto e roubo de veículo havido em sua área de estacionamento, introduzido pela Lei nº 3.944, de 02 de junho de 1992;

II – o inciso VI do art. 1º da [Lei n.º 4.522](#), de 20 de fevereiro de 1995, que prevê disponibilização de cadeiras de rodas nos locais que especifica, introduzido pela Lei nº 7.434, de 08 de abril de 2010;

III – o inciso II do art. 1º da [Lei n.º 6.163](#), de 18 de novembro de 2003, que exige advertência de piso escorregadio nos locais que especifica;

IV – a [Lei n.º 6.663](#), de 11 de abril de 2006, que obriga os estabelecimentos bancários a prestar atendimento ao público no período que especifica, impõe sanções administrativas por abuso e infrações aos direitos do consumidor, e dá providências correlatas, alterada pela Lei nº 8.388, de 19 de março de 2015;

V – o inciso VI do art. 2º da [Lei n.º 7.406](#), de 19 de fevereiro de 2010, que prevê estacionamentos para bicicletas;

VI – o inciso I do art. 1º da [Lei n.º 7.463](#), de 12 de maio de 2010, que prevê vagas para gestantes no estacionamento de veículos dos estabelecimentos que especifica; e

VII – a [Lei n.º 7.810](#), de 23 de dezembro de 2011, que exige, em bancos, disponibilização de assentos para idosos, gestantes e deficientes físicos, alterada pela Lei nº 8.558, de 16 de dezembro de 2015.

Art. 10. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

LUIZ FERNANDO MACHADO
Prefeito Municipal

Registrada na Unidade de Gestão da Casa Civil do Município de Jundiaí, aos vinte e um dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e dezenove, e publicada na Imprensa Oficial do Município.

GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS
Gestor da Unidade da Casa Civil



(Texto compilado da Lei nº 9.130/2019 – fl. 7)

Anexo - Modelo de Cartaz

**PRAZO RAZOÁVEL DE ATENDIMENTO NESTE
ESTABELECIMENTO**

(Times New Roman, 40)

15 minutos no máximo – Dias normais (10 minutos mais 5 de tolerância)

**30 minutos no máximo – Dias de pagamento ou após feriados prolongados
(TNR, 32)**

**USUÁRIOS E CLIENTES EXIJAM BILHETES DE SENHA DE
ATENDIMENTO COM HORA DE CHEGADA E DO EFETIVO
ATENDIMENTO. (TNR, 32)**

**“É vedado às instituições recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus
produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive
guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou
eletrônico”.**

Resolução nº. 3.694 do Banco Central.

(TNR, 28)

**Para maiores esclarecimentos consulte a Lei Municipal nº. 6.663/2006
atualizada e o Código de Defesa do Consumidor, que deverão estar disponíveis a
qualquer usuário neste local.**

(TNR, 28)

PROCON JUNDIAÍ – Rua Barão de Jundiaí, 153 – Centro

(TNR, 28)



LEI N.º 9.130, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2019

Consolida a legislação sobre a prestação de serviços bancários.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ, Estado de São Paulo, de acordo com o que decretou a Câmara Municipal em Sessão Ordinária realizada no dia 05 de fevereiro de 2019, **PROMULGA** a seguinte Lei:-

Art. 1º. Esta lei consolida a legislação existente relativa a exigências para prestação de serviços bancários e similares no Município de Jundiaí.

CAPÍTULO I
DAS AGÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 2º. Todo estabelecimento bancário:

I – disponibilizará cadeira de rodas, em bom estado de conservação, para uso por qualquer pessoa portadora de necessidades especiais ou que esteja temporariamente impossibilitada de caminhar, nas seguintes condições:

- a) 2 (duas), no mínimo, junto à porta de entrada principal; e
- b) 1 (uma), no mínimo, junto à porta de entrada na área de estacionamento de veículos;

II – destinará vagas de estacionamento para gestantes, nas seguintes condições:

a) 1 (uma) a cada 100 (cem), incluídas as de idosos e de pessoas com deficiência, sendo no mínimo 2 (duas);

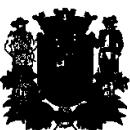
b) posicionadas próximo à entrada do estabelecimento;

III – criará estacionamentos para bicicletas, que poderão ser de dois tipos:

- a) bicicletário, para período de longa duração, podendo ser público ou privado;
- b) paraciclo, para período de curta e média duração, que poderá ser em via pública;

IV – responsabilizar-se-á por dano, furto e roubo de veículo havido em sua área de estacionamento;

V – disponibilizará guarda-volumes em local anterior à porta de segurança com detector de metais;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 9.130/2019 – fls. 2)

VI – destinará assentos para uso por pessoas idosas, com deficiência e gestantes que permanecerem aguardando atendimento junto ao caixa ou em qualquer outro setor da instituição, seja em filas ou em dependências específicas, observadas normas técnicas oficiais e de ergonomia para uso por aquelas pessoas;

VII – fornecerá os comprovantes de pagamento de contas de consumo, de tributos e de outras, necessários ao consumidor, emitidos pelos caixas eletrônicos:

a) impressos em papel de qualidade, que possibilite sua utilização como demonstrativo de pagamento; e

b) contendo as especificações das contas de consumo, dos tributos e demais pagamentos efetuados;

VIII – instalará sistema de monitoramento de imagens em todo local onde haja caixa eletrônico instalado e em funcionamento;

IX – adotará as seguintes providências:

a) nos locais cujo piso não seja antiderrapante, afixará placas de advertência com os dizeres: ***“Cuidado! Piso escorregadio.”***;

b) onde houver porta com detector de metais ou dispositivo antifurto:

1. afixará cartaz, em local visível ao público e de fácil leitura, advertindo dos riscos aos portadores de marca-passo;

2. se portador de marca-passo necessitar adentrar o local, ou o equipamento será desligado ou a pessoa será encaminhada para entrada alternativa.

CAPÍTULO II
DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários e seus correspondentes, no âmbito do Município de Jundiaí, são obrigados a prestar atendimento ao público no período estabelecido nesta lei, ficando o Poder Público Municipal autorizado a aplicar sanções administrativas na ocorrência de abusos contra os direitos do consumidor.

Parágrafo único. Entende-se por correspondentes as empresas e/ou estabelecimentos contratados pelos bancos para a prestação de serviços bancários, como recebimento de tributos, taxas e tarifas.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 9.130/2019 – fls. 3)

Art. 4º. Para os efeitos deste capítulo, caracterizar-se-ão abusos dos estabelecimentos bancários, sejam agências, postos de atendimento ou correspondentes, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a permanecer em fila por tempo de espera além do razoável.

§ 1º. Entende-se como tempo de espera razoável para atendimento ao público:

I – até 10 (dez) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais;

III – até 25 (vinte e cinco) minutos, com tolerância de mais 5 (cinco) minutos, em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º. Para comprovação do tempo de espera, os estabelecimentos bancários e correspondentes fornecerão aos usuários, gratuitamente, quando de sua chegada, um bilhete de senha de atendimento, no qual constarão os horários:

I – de retirada do bilhete, impresso mecanicamente; e

II – do início do efetivo atendimento, informado pelo atendente, que deverá identificar-se.

§ 3º. Os estabelecimentos bancários e correspondentes que ainda não implantaram o sistema de senhas terão prazo de até 60 (sessenta) dias, contados do início de vigência desta lei, para o fazer.

§ 4º. O bilhete de senha de atendimento será devolvido ao usuário.

§ 5º. O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III do § 1º deste artigo leva em consideração a prestação normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 5º. Os estabelecimentos bancários, agências, postos de atendimento e seus correspondentes, manterão:

I – disponível para os usuários, em local visível e de fácil acesso, cópia desta lei, de suas alterações e do Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 9.130/2019 – fls. 4)

II – cartazes com informações deste capítulo e de suas alterações e da Resolução do Banco Central nº 3.694, de 26 de março de 2009, no tamanho mínimo de 30 cm x 42 cm (trinta centímetros de largura por quarenta e dois centímetros de altura), em locais de fácil visualização junto às portas de entrada e próximos aos caixas e aos locais de fornecimento dos bilhetes de senha de atendimento, contendo informações sobre prazo razoável e a entrega do bilhete, nos termos do Anexo integrante desta lei.

CAPÍTULO III
DA FISCALIZAÇÃO E DAS PENALIDADES ÀS INFRAÇÕES

Art. 6º. As infrações ao disposto no art. 2º desta lei implicam:

I – no caso do inciso I, multa de 1 (uma) Unidade Fiscal do Município-UFM, dobrada a cada reincidência;

II – no caso do inciso II, multa de 5 (cinco) UFM, dobrada a cada reincidência;

III – no caso do inciso V, o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 8º;

IV – no caso do inciso VI, multa de 100 (cem) UFM, dobrada a cada reincidência;

V – no caso do inciso VIII, multa de 1 (uma) UFM, por dia, pelo período da inobservância, dobrada a cada reincidência;

VI – no caso do inciso IX, alínea “b”, multa de 12 (doze) UFM, dobrada na reincidência.

Art. 7º. A infração ao disposto no inciso II do art. 5º implica:

I – notificação para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis; e

II – multa de 7 (sete) UFM se a notificação não for cumprida no prazo previsto, dobrada a cada 5 (cinco) dias úteis enquanto perdurar a infração.

Art. 8º. Vetado.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º. São revogados:

I – a alínea “c” do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 3.692, de 05 de março de



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP
(Lei nº 9.130/2019 – fls. 5)

1991, que responsabiliza o estabelecimento comercial por dano, furto e roubo de veículo havido em sua área de estacionamento, introduzido pela Lei nº 3.944, de 02 de junho de 1992;

II – o inciso VI do art. 1º da Lei nº 4.522, de 20 de fevereiro de 1995, que prevê disponibilização de cadeiras de rodas nos locais que especifica, introduzido pela Lei nº 7.434, de 08 de abril de 2010;

III – o inciso II do art. 1º da Lei nº 6.163, de 18 de novembro de 2003, que exige advertência de piso escorregadio nos locais que especifica;

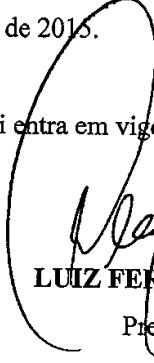
IV – a Lei nº 6.663, de 11 de abril de 2006, que obriga os estabelecimentos bancários a prestar atendimento ao público no período que especifica, impõe sanções administrativas por abuso e infrações aos direitos do consumidor, e dá providências correlatas, alterada pela Lei nº 8.388, de 19 de março de 2015;

V – o inciso VI do art. 2º da Lei nº 7.406, de 19 de fevereiro de 2010, que prevê estacionamentos para bicicletas;

VI – o inciso I do art. 1º da Lei nº 7.463, de 12 de maio de 2010, que prevê vagas para gestantes no estacionamento de veículos dos estabelecimentos que especifica; e

VII – a Lei nº 7.810, de 23 de dezembro de 2011, que exige, em bancos, disponibilização de assentos para idosos, gestantes e deficientes físicos, alterada pela Lei nº 8.558, de 16 de dezembro de 2010.

Art. 10. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.


LUIZ FERNANDO MACHADO

Prefeito Municipal

Registrada na Unidade de Gestão da Casa Civil do Município de Jundiaí, aos vinte e um dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e dezenove, e publicada na Imprensa Oficial do Município.



GUSTAVO L. C. MARYSSAEL DE CAMPOS

Gestor da Unidade da Casa Civil

PRAZO RAZOÁVEL DE ATENDIMENTO NESTE ESTABELECIMENTO

(Times New Roman, 40)

15 minutos no máximo – Dias normais (10 minutos mais 5 de tolerância)

30 minutos no máximo – Dias de pagamento ou após feriados prolongados
(TNR, 32)

USUÁRIOS E CLIENTES EXIJAM BILHETES DE SENHA DE ATENDIMENTO COM HORA DE CHEGADA E DO EFETIVO ATENDIMENTO. (TNR, 32)

“É vedado às instituições recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico”.

Resolução nº. 3.694 do Banco Central.

(TNR, 28)

Para maiores esclarecimentos consulte a Lei Municipal nº. 6.663/2006 atualizada e o Código de Defesa do Consumidor, que deverão estar disponíveis a qualquer usuário neste local.

(TNR, 28)

PROCON JUNDIAÍ – Rua Barão de Jundiaí, 153 – Centro

(TNR, 28)