Lei Promulgada nº 139/2013 – "Lei das Filas"

DISPÕE sobre o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários no Estado do Amazonas.

Art. 1° - As agências bancárias situadas no âmbito do Estado do Amazonas colocarão à disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:
I -15 (quinze) minutos em dias normais;
II - 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, salvo disposição constante no parágrafo único deste artigo.
Parágrafo único. As agências bancárias que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento aos consumidores, terão o prazo, acima estipulado, acrescido em 10 (dez) minutos.
Art. 2º - O controle de atendimento ao consumidor de que trata esta lei será realizado mediante senhas numéricas emitidas pela agência bancária, nas quais constarão:
I - nome e número da agência bancária;
II - número da senha;
III - data e horário de chegada e atendimento no caixa;
IV - rubrica do funcionário da instituição.
Art. 3° - Ficam as agências bancárias obrigadas a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 1º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.
Art. 4º - O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:
I - multa de R$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);
II - multa de R$50.000,00 (cinquenta mil reais) na primeira reincidência;
III - multa de R$100.000,00 (cem mil reais) na segunda reincidência;
IV- multa de R$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a partir da terceira reincidência e subsequentes.
Parágrafo único. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n. 2.228, de 29 de junho de 1994.

Art. 5º - Caberá ao PROCON/AM a fiscalização para o cumprimento das disposições e a aplicação de penalidade de multa prevista no artigo anterior, respeitando sempre o princípio do contraditório e ampla defesa no procedimento administrativo.
Art. 6º - Os casos omissos na presente lei serão dirimidos de acordo com as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor e nas legislações correlatas.
Art. 7º - Esta lei entra em vigor após sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.