

Nova lei reforça atendimento em 15 minutos nos bancos de BH

Assunto:

CONSUMIDOR



Lei municipal prevê tempo de espera máximo de 15 minutos

Publicada no Diário Oficial do Município na última terça-feira (27/9), já está em vigor em BH a Lei 10.274/11, que dispõe sobre o atendimento ao cliente nos estabelecimentos bancários do Município. Originária do Projeto de Lei 1242/10, de autoria do Vereador Reinaldo - Preto Sacolão (PMDB), a nova legislação altera a Lei 7.617/98, que obriga os bancos a atender cada cliente no prazo de 15 minutos a partir de sua entrada na fila de atendimento.

Além da implantação dos instrumentos necessários para o cumprimento da disposição, como disponibilização de número suficiente de funcionários e terminais de atendimento, previstas na Lei anterior, a nova norma impõe aos bancos a exigência de que sejam afixados, em posição visível ao cliente que estiver na fila, cartaz legível em que conste a obrigatoriedade do tempo máximo de espera, juntamente como telefone do PROCON-BH ou da autoridade administrativa que o substituir.

O texto determina ainda o prazo de 90 dias para que os bancos tomem as medidas necessárias para se adequar à Lei.

Direito desrespeitado

De acordo com Preto Sacolão, apesar das altas multas previstas a maioria dos estabelecimentos desrespeita o prazo máximo para atendimento estabelecido na legislação municipal, e os consumidores reclamam diariamente que a espera nas filas excede de forma exorbitante os 15 minutos estipulados legalmente, principalmente devido ao número insuficiente de funcionários.

Dando a conhecer o prazo determinado em lei e disponibilizando o número telefônico do PROCON-BH, a medida, segundo o autor, tem o objetivo de promover a efetividade do disposto na Lei 7.617/98, bem como garantir o direito à

informação e conferir ao próprio consumidor os meios para fazer valer os seus direitos.

Superintendência de Comunicação Institucional

Data publicação:

Quinta-Feira, 29 Setembro, 2011 - 00:00
