

**LEI Nº 4223, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2003.**

**DETERMINA OBRIGAÇÕES ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS NO ESPAÇO GEOGRÁFICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM RELAÇÃO AOS SEUS USUÁRIOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. Autor: Deputado Carlos Minc**

**A Governadora do Estado do Rio de Janeiro, Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:**

**Art. 1º** - Fica determinado que agências bancárias situadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, em dias normais, e de 30 (trinta) minutos, em véspera e depois de feriados.

**Parágrafo único** - As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados à disposição.

**Art. 2º** - O controle de atendimento de que trata esta Lei pelo cliente será realizado através de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constará:

- I – nome e número da instituição;
- II – número da senha;
- III – data e horário de chegada do cliente;
- IV – rubrica do funcionário da instituição.

**Parágrafo único** – O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta e cinco (65) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos ergometricamente corretos.

**Art. 3º** - Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

**Art. 4º** - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções, não prejudicando outras ações penais:

- I – advertência;
- II – multa de 10.000 (dez mil) à 50.000 (cinquenta mil) UFIR's;
- III – V E T A D O .

**Parágrafo único** – V E T A D O .

**Art. 5º** - As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta Lei deverão ser encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipal, estadual e federal.

**Art. 6º** - As agências bancárias terão o prazo máximo de noventa (90) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se.

**Art. 7º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES – RJ**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SMDC**  
Integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Ministério da Justiça



**Rio de Janeiro, 24 de novembro de 2003.**  
**Governadora**