

LEI 14.235/2002

Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário.

(Vide [Lei nº 14.925, de 19/12/2003.](#))

(Vide [Lei nº 14.944, de 6/1/2004.](#))

(Vide [Lei nº 19.433, de 11/1/2011.](#))

O povo do Estado de Minas Gerais, por seus representantes, aprovou, e eu, em seu nome, nos termos do § 8º do [art. 70 da Constituição do Estado de Minas Gerais](#), promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Parágrafo único - Para os efeitos desta lei, considera-se :

I - cliente a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;

II - fila de atendimento a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;

III - tempo de espera o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

Art. 2º - A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Art. 3º - O estabelecimento bancário implantará, no prazo de noventa dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no art. 1º desta lei.

Art. 4º - O estabelecimento bancário é obrigado a instalar banheiro e bebedouro para os clientes.

Art. 5º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - advertência escrita;

II - multa de R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência.

Art. 6º - Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 8º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio da Inconfidência, em Belo Horizonte, aos 26 de abril de 2002.

Deputado Antônio Júlio - Presidente

Deputado Mauri Torres - 1º-Secretário

Deputado Wanderley Ávila - 2º-Secretário