



## LEI Nº 6 226

*Institui normas específicas de responsabilidade por dano causado aos consumidores de serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.*

**O PRESIDENTE DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, faço saber que a Assembléia Legislativa manteve, e eu, JOSÉ CARLOS GRATZ, seu Presidente, promulgo nos termos do Artigo 66, § 7º da Constituição Estadual, a seguinte Lei:

**Art. 1º** O consumidor de serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária prestados no Estado do Espírito Santo possui direito à indenização por danos patrimoniais e morais causados pelos fornecedores, conforme normas gerais estabelecidas pela Lei Federal 8.078/90 e normas específicas de que trata esta Lei.

**Art. 2º** Considera-se conduta danosa por parte do fornecedor de serviços bancários, financeiros, creditícios e securitários sujeitar o consumidor a filas ou espera demorada para atendimento pessoal ou informatizado, dentro ou fora do estabelecimento.

**§ 1º** Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - "Fila": a situação em que o consumidor necessite aguardar em pé sua vez para o atendimento, enquanto ocorre o atendimento de outras pessoas;

II - "Espera": qualquer situação em que o consumidor necessite aguardar sua vez para o atendimento, sem que tenha sido fixada previamente hora para o mesmo; e

III - "Espera demorada": a espera que ultrapasse o tempo de 10 (dez) minutos para o atendimento, quando não fixado previamente horário para o mesmo.

**§ 2º** Equipara-se à "espera demorada" a situação em que o fornecedor, tendo previamente fixado hora para o atendimento do consumidor, o sujeite a um atraso superior a 10 (dez) minutos, salvo cancelamento do atendimento com aviso prévio de no mínimo 01 (uma) hora.

**Art. 3º** O consumidor vitimado pelas condutas danosas de que trata o artigo anterior fará jus à indenização de danos patrimoniais e morais, podendo exigir alternativamente e a sua escolha:

I - o pagamento de indenização cujo cálculo será efetuado segundo os preceitos do direito comum e do consumidor; e

II - o pagamento de indenização no valor correspondente a R\$ 2.000,00 (dois mil reais), que poderá ser reduzido a R\$ 200,00 (duzentos reais), se a quantia for paga ou disponibilizada ao consumidor, até o final do primeiro dia útil seguinte à data da ciência do fornecedor da reclamação por parte do consumidor.

**Art. 4º** Os fornecedores dos serviços de que trata esta Lei respondem, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes das condutas de que trata o art. 2º desta Lei.

**Parágrafo único.** Os fornecedores de serviço só não serão responsabilizados quando provarem a inexistência das condutas danosas ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

**Art. 5º** Todo fornecedor de serviço de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária no Estado do Espírito Santo, cujos estabelecimentos forem abertos ao público, é obrigado a manter assentos confortáveis e em número suficiente aos consumidores que esperam pelo atendimento, sendo vedado sujeitar o consumidor a espera em pé.

**Art. 6º** Todo consumidor receberá tratamento equivalente durante a espera para o atendimento de um serviço da mesma natureza, sendo vedada a discriminação, por parte do fornecedor, por motivo de sexo, raça, cor, idade, estado civil, crença ou condição social.

**§ 1º** É proibido o estabelecimento de caixas “especiais” com o intuito de diminuir o período de espera de um ou mais consumidores que, juntamente com outros, aguardarem por atendimento a serviço de idêntica natureza, a pretexto de um desses consumidores ser cliente especial ou privilegiado por sua condição econômica e volume ou qualidade de negócios mantidos com o fornecedor.

**§ 2º** A proibição de discriminação refere-se ao tratamento dado ao consumidor durante a espera por atendimento a serviço e não à prestação do serviço em si próprio.

**§ 3º** Fica ressalvada a preferência para atendimento aos idosos em idade avançada, gestantes e deficientes.

**§ 4º** O consumidor discriminado fará jus à indenização de danos patrimoniais e morais, na forma do artigo 3º desta Lei.

**Art. 7º** A desobediência ao estabelecido nos artigos 5º e 6º desta Lei sujeitará o infrator à multa não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e, no caso de reincidência reiterada, a interdição do estabelecimento, conforme vier a ser regulamentado pelo Poder Executivo.

**Art. 8º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 30 (trinta) dias contadas de sua publicação.

**Art. 9º** O Poder Executivo e os órgãos de defesa dos consumidores estaduais e municipais darão ampla divulgação e publicidade às normas aqui estabelecidas.

**Art. 10.** O Poder Executivo fica autorizado a majorar o valor de que trata o inciso II do artigo 3º, quando o mesmo se tornar insuficiente aos fins a que se destina.

**Art. 11.** Esta Lei entra em vigor no 30º dia subsequente à data de sua publicação.

**Art. 12.** Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio Domingos Martins, em 09 de junho de 2000.

**JOSÉ CARLOS GRATZ**  
Presidente

**(D.O. 12/06/2000)**