ESTADO DO PARANÁ
MUNICÍPIO DE GUAÍRA

CÓPIA

LEI Nº 1.995/2016

DATA: 16.09.2016

Ementa: dispõe sobre os estabelecimentos bancários, cooperativas de créditos e correios, que deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

A Câmara Municipal de Guaíra, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Ficam os estabelecimentos bancários, cooperativas de créditos e correios, estabelecidos no Município de Guaíra, obrigados a colocarem à disposição dos usuários pessoal suficiente, no Setor de Caixas, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

Art. 2° Para efeitos desta lei, entende-se como tempo razoável para o atendimento:

I – Até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – Até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados, nos dias de pagamento de servidores públicos e nos dias de recolhimentos de tributos.

§ 1° Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá bilhete de senha de atendimento, onde deverá constar impresso, mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário que se efetivar o atendimento ao cliente, autenticado.

§ 2° Os estabelecimentos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§ 3° Os estabelecimentos bancários, cooperativas de créditos e correios, informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no inciso II.

§ 4° O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

§ 5° Os estabelecimentos deverão fixar em locais visíveis ao público, preferencialmente próximo ao local da senha, placa/cartaz com os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

§ 6° Também deverão os estabelecimentos fixar em locais visíveis ao público, placa/cartaz que orientam aos usuários o direito de exigirem o bilhete da senha, autenticado com o horário que se efetivou o atendimento.

§ 7° Os cartazes a que se referem os parágrafos anteriores terão dimensões não inferiores a 40 (quarenta) centímetros de largura e deverão ser afixados em locais de ampla e perfeita visualização.

Art. 3° O órgão fiscalizador a que se referem os parágrafos anteriores é o Ministério Público, que deverá zelar em defesa do consumidor e Secretaria Municipal da Fazenda, que deverá fiscalizar para o fim de aplicação de multa administrativa.

Parágrafo único. A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade da Secretaria Municipal da Fazenda Pública, endereçado ao Departamento de Fiscalização, por meio de processo administrativo.

Art. 4° Os procedimentos administrativos de que trata esta lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária, cooperativas de crédito e correios, à Secretaria Municipal da Fazenda e/ou Ministério Público do Estado do Paraná.

Parágrafo único. Para comprovação da denúncia, será necessária a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

Art. 5° O não cumprimento da presente Lei caracterizará infração administrativa passível de multa.

Art. 6° Os estabelecimentos bancários, cooperativas de créditos e correios, que infringirem preceitos desta Lei, ser-lhes-ão aplicadas as penalidades abaixo expostas, sem prejuízo de outras:

I – por ocasião da primeira infração, advertência escrita;
II – em caso de primeira reincidência, multa de 50 (cinquenta) UFG;
III – em caso de segunda reincidência, multa de 100 (cem) UFG;
IV – em caso de terceira reincidência, multa de 500 (quinhentos) UFG.

§ 1° A partir da terceira reincidência, na mesma oportunidade dos fatos, será considerada infração com multa limitada ao máximo de 500 (quinhentos) UFG.

§ 2° Às denúncias ocorridas, pelo mesmo fato e no mesmo dia, contra o mesmo estabelecimento, não se aplicará a reincidência.

Art. 7° As agências bancárias têm prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem-se às suas disposições.

Art. 8° O Poder Executivo poderá regulamentar esta lei no que fizer necessário.

Art. 9° Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Guaíra, Estado do Paraná, em 16 de setembro de 2016.

FABIAN PERSI VENDRUSCOLO
Prefeito Municipal

Publicada no Jornal Umuarama Ilustrado – edição nº 10774 de 17.09.2016 – página B 7 – caderno de publicações legais e no Diário Oficial dos Municípios do Paraná – edição nº 1089 de 19.09.2016

Guaíra 20/09/2016
CONFERE COM O ORIGINAL
Alaide Carvalho de Lima Barreto
Secretária Executiva - Matr. Funcional 19/1
Gabinete do Prefeito