LEI Nº 1.713, DE 13 DE JUNHO DE 2018.

SÚMULA: Dispõe sobre o tempo máximo de espera em fila de agências bancárias no Município de Cambará e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMBARÁ, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Todas as agências bancárias estabelecidas no Município de Cambará deverão manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§1º Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I – 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal;

II – 30 (trinta) minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos;

c) em data de vencimento de tributos;

d) em data de início e final de cada mês.

§2º Os bancos ou entidades representativas informarão ao Poder Executivo Municipal as datas mencionadas nas alíneas "b", "c" e "d" do §1º deste artigo.

§3º O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§4º O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§5º Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

§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. 2º - Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

I - o número desta Lei;

II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;

III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

Art. 3º - O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 4º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da data da sua publicação.

Art. 5º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação do Decreto regulamentador desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, respeitadas as disposições da Lei Estadual nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, naquilo que for compatível, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cambará, em 13 de junho de 2018.

José Salim Haggi Neto
Prefeito Municipal de Cambará