LEI Nº. 4.385, DE 10 DE JUNHO DE 2015

Determina às Instituições Bancárias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

A CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS, ESTADO DO PARANÁ, DECRETOU, E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e as cooperativas de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas convencionais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado, bem como, dias de pagamentos de impostos federais e folha de pagamento de empresas.

§ 2º. As instituições financeiras devem disponibilizar em local visível próximo aos caixas de atendimento convencional, máquinas que fornecerão aos usuários senhas para atendimento, contendo: nome da instituição e agência, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas serem devolvidas aos usuários devidamente preenchidas com horário de atendimento.

§ 3º. Compreende-se por tempo de espera quando o usuário permanece nas dependências da instituição financeira, sendo que a saída do local provoca a perda da vez.

Art. 2º - Para o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com criança no colo, serão disponibilizados, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto sinalizado para uso preferencial.

Art. 3º - A instituição poderá optar por dois tipos de atendimentos preferencial e exclusivo, que compreende:

§ 1º - Disponibilizar caixa exclusivo para atendimento preferencial, devendo obedecer aos mesmos critérios de fornecimento de senhas do Art. 1º, § 2º.

§ 2º - Disponibilizar painel eletrônico de chamamento de senhas, obedecendo ao critério de preferência dos usuários do Art. 2º.

Art. 4º - Na prestação de serviços em caixas convencionais não haverá discriminação entre clientes e não clientes.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de 05 (cinco) UFAs;

III – multa de 25 (vinte e cinco) UFAs, a partir da segunda reincidência.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo está disposto em UFA (Unidade Fiscal de Arapongas), servindo como referência, sendo que o boleto para pagamento será convertido em moeda nacional (reais).

§ 2º - Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

§ 3° As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 6º - Sem prejuízo do artigo anterior, o usuário que permanecer em fila de caixas para atendimento convencional, por prazo igual ou superior a 30 minutos, fará jus à indenização da hora perdida.

§ 1º - O usuário fará jus à indenização pela hora perdida, por tempo de espera em fila da instituição, sempre que o tempo ultrapassar o disposto no caput deste artigo, devendo comprovar o valor/hora de seus proventos.

§ 2º - Em caso de usuários com impossibilidade de comprovação de renda, como: Profissional Liberal, Autônomos, e outros que não tenham renda fixa, deverá ser utilizado como salário base para cálculo o Salário Mínimo Nacional.

Art. 7º - A pena de multa será graduada de acordo a reincidência no mesmo fato, conforme disposto no Art. 5º, devendo ser aplicada mediante auto de infração e/ou procedimento administrativo, na qual a multa será revertida para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 4.011, de 14 de agosto de 2012.

Art. 8º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 9º – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 10 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 11 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 3.218, de 30 de junho de 2005.

Arapongas, 10 de junho de 2015.

SANDRO J. A. CICERO
Secretário Municipal de Administração

ANTONIO JOSÉ BEFFA
Prefeito

Prefeitura Municipal de Arapongas
SECRETARIA EXECUTIVA
Publicado no Jornal Folha de Londrina
e no Diário Oficial do Município
Em 19/06/2015
Funcionária

LEI Nº. 4.385, DE 10 DE JUNHO DE 2015

Determina às Instituições Bancárias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

A CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS, ESTADO DO PARANÁ, DECRETOU, E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e as cooperativas de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas convencionais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado, bem como, dias de pagamentos de impostos federais e folha de pagamento de empresas.

§ 2º. As instituições financeiras devem disponibilizar em local visível próximo aos caixas de atendimento convencional, máquinas que fornecerão aos usuários senhas para atendimento, contendo: nome da instituição e agência, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas serem devolvidas aos usuários devidamente preenchidas com horário de atendimento.

§ 3º. Compreende-se por tempo de espera quando o usuário permanece nas dependências da instituição financeira, sendo que a saída do local provoca a perda da vez.

Art. 2º - Para o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com criança no colo, serão disponibilizados, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto sinalizado para uso preferencial.

Art. 3º - A instituição poderá optar por dois tipos de atendimentos preferencial e exclusivo, que compreende:

§ 1º - Disponibilizar caixa exclusivo para atendimento preferencial, devendo obedecer aos mesmos critérios de fornecimento de senhas do Art. 1º, § 2º.

§ 2º - Disponibilizar painel eletrônico de chamamento de senhas, obedecendo ao critério de preferência dos usuários do Art. 2º.

Art. 4º - Na prestação de serviços em caixas convencionais não haverá discriminação entre clientes e não clientes.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de 05 (cinco) UFAs;

III – multa de 25 (vinte e cinco) UFAs, a partir da segunda reincidência.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo está disposto em UFA (Unidade Fiscal de Arapongas), servindo como referência, sendo que o boleto para pagamento será convertido em moeda nacional (reais).

§ 2º - Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

§ 3º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 6º - Sem prejuízo do artigo anterior, o usuário que permanecer em fila de caixas para atendimento convencional, por prazo igual ou superior a 30 minutos, fará jus à indenização da hora perdida.

§ 1º - O usuário fará jus à indenização pela hora perdida, por tempo de espera em fila da instituição, sempre que o tempo ultrapassar o disposto no caput deste artigo, devendo comprovar o valor/hora de seus proventos.

§ 2º - Em caso de usuários com impossibilidade de comprovação de renda, como: Profissional Liberal, Autônomos, e outros que não tenham renda fixa, deverá ser utilizado como salário base para cálculo o Salário Mínimo Nacional.

Art. 7º - A pena de multa será graduada de acordo a reincidência no mesmo fato, conforme disposto no Art. 5º, devendo ser aplicada mediante auto de infração e/ou procedimento administrativo, na qual a multa será revertida para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 4.011, de 14 de agosto de 2012.

Art. 8º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 9º – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 10 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 11 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 3.218, de 30 de junho de 2005.

Arapongas, 10 de junho de 2015.

SANDRO J. A. CICERO
Secretário Municipal de Administração

ANTONIO JOSE BEFFA
Prefeito

4

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS
Publicado no Jornal
Folha de Londrina
Em, 19 / 06 / 2015
Edição: 20.236 Página 4
Edina.
Funcionário

Câmara Municipal de Arapongas

Estado do Paraná

PROJETO DE LEI L Nº. 04 /2015

Determina às Instituições Bancárias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

Art. 1º - Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e as cooperativas de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas convencionais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado, bem como, dias de pagamentos de impostos federais e folha de pagamento de empresas.

§ 2º. As instituições financeiras devem disponibilizar em local visível próximo aos caixas de atendimento convencional, máquinas que fornecerão aos usuários senhas para atendimento, contendo: nome da instituição e agência, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas serem devolvidas aos usuários devidamente preenchidas com horário de atendimento.

§ 3º. Compreende-se por tempo de espera quando o usuário permanece nas dependências da instituição financeira, sendo que a saída do local provoca a perda da vez.

Art. 2º - Para o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com criança no colo, serão disponibilizados, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto sinalizado para uso preferencial.

Art. 3º - A instituição poderá optar por dois tipos de atendimentos preferencial e exclusivo, que compreende:

§ 1º - Disponibilizar caixa exclusivo para atendimento preferencial, devendo obedecer aos mesmos critérios de fornecimento de senhas do Art. 1º, § 2º.

§ 2º - Disponibilizar painel eletrônico de chamamento de senhas, obedecendo ao critério de preferência dos usuários do Art. 2º.

Art. 4º - Na prestação de serviços em caixas convencionais não haverá discriminação entre clientes e não clientes.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de 05 (cinco) UFAs;

III – multa de 25 (vinte e cinco) UFAs, a partir da segunda reincidência.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo está disposto em UFA (Unidade Fiscal de Arapongas), servindo como referência, sendo que o boleto para pagamento será convertido em moeda nacional (reais).

§ 2º – Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

Parágrafo único – As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 6º - Sem prejuízo do artigo anterior, o usuário que permanecer em fila de caixas para atendimento convencional, por prazo igual ou superior a 30 minutos, fará jus à indenização da hora perdida.

§ 1º - O usuário fará jus à indenização pela hora perdida, por tempo de espera em fila da instituição, sempre que o tempo ultrapassar o disposto no caput deste artigo, devendo comprovar o valor/hora de seus proventos.

§ 2º - Em caso de usuários com impossibilidade de comprovação de renda, como: Profissional Liberal, Autônomos, e outros que não tenham renda fixa, deverá ser utilizado como salário base para cálculo o Salário Mínimo Nacional.

Art. 7º - A pena de multa será graduada de acordo a reincidência no mesmo fato, conforme disposto no Art. 5º, devendo ser aplicada mediante auto de infração e/ou procedimento administrativo, na qual a multa será revertida para o

Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 4.011, de 14 de agosto de 2012.

Art. 8º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 9º – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 10 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 11 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 3.218, de 30 de junho de 2005.

Arapongas, 11 de maio de 2015.

Margareth Pimpão Giocondo
Vereadora

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS
PROTOCOLO Nº 1387
DATA: ENTRADA 11/05/15
EXPEDIENTE 12/05/15
Funcionário

10 - 10 ARAPONGAS

Justificativa

Senhor Presidente;

Senhores (as) Vereadores (as)

Existe no município a Lei nº 3.218, de 30 de junho de 2005, que regulamenta o tempo de espera em filas de bancos, visando resguardar os direitos dos usuários e evitar abusos por parte das instituições financeiras.

Desde 2005, esta Lei determina que todas as agências bancárias, localizadas no âmbito do município de Arapongas, são obrigadas a prestarem seus serviços em tempo razoável aos usuários que estiverem na fila.

É pacífico que o tema, em face do interesse local, é de competência do Município, conforme jurisprudência do Supremo Tribunal Federal.

Todavia, com o passar dos anos, uma série de situações foram ocorrendo o que demandou a necessidade de promover o avanço legislativo sobre o tema, conferindo medidas para garantir o conforto aos usuários das instituições bancárias situadas no município.

Assim, ao invés de propor as alterações necessárias no texto legal, apresento este projeto de lei, revogando a Lei anterior, com o objetivo de atualizar a norma para melhor garantir os direitos dos cidadãos quando dos excessos praticados pelas instituições bancárias.

Arapongas, 11 de maio de 2015.

Margareth Pimpão Giocondo
Vereadora

Junto com o Projeto

PREFEITURA MUNICIPAL
Estado do Paraná

SECRETARIA EXECUTIVA

LEI Nº 3.218, DE 30 DE JUNHO DE 2005

Determina às Agências Bancárias estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

A CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS, ESTADO DO PARANÁ, DECRETOU, E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º - Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º - Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado.

§ 2º - As instituições financeiras, em suas agências bancárias, deverão informar aos usuários, em cartaz fixado na entrada, a escala de trabalho do seu setor de caixas.

§ 3º - As instituições financeiras fornecerão aos usuários, senhas para atendimento, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas ser devolvidas aos usuários devidamente preenchidas e carimbadas pelo atendente.

Art. 2º - O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de

deficiência fisica e pessoas com criança no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto.

Art. 3º - Na prestação de serviços oriundos de convênios, concessões e similares não haverá discriminação entre clientes e não clientes nem serão estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimentos diversos daqueles destinadas às demais atividades.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 4º - Aplicam-se todas as disposições da presente Lei também aos serviços de auto-atendimento.

Art. 5º - Para efeito da presente Lei, ficam equiparadas a instituições financeiras as empresas que prestarem direta ou indiretamente, serviços de natureza bancária, tais como depósitos, aplicações, saques e pagamentos, através de convênios, concessões ou similares.

Parágrafo Único: Será de responsabilidade exclusiva das instituições financeiras que realizarem convênios, concessões ou contratos similares com terceiros a manutenção da infra-estrutura necessária para a segurança dos usuários, nos moldes desta Lei.

Art. 6º - Quando da realização de convênios, concessões ou similares, entre as instituições financeiras e terceiros, será obrigação destes propiciar bem-estar e segurança aos usuários.

§ 1º - Havendo convênios, concessões ou similares com terceiros, a segurança será feita nos moldes e padrões exigidos para agências bancárias.

§ 2º - As despesas com adequações necessárias para a segurança, estabelecidas em Lei ou contratos dos estabelecimentos conveniados, concessionários e similares serão de responsabilidade única das instituições financeiras.

Art. 7º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de R$ 1.000,00 (um mil reais);

III – multa de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), até a quinta reincidência.

IV – a partir da sexta reincidência, multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) e inclusão do infrator em cadastro público do PROCON/PR, a ser elaborado especificamente para punir a infração da presente Lei e divulgar, por todos os meios disponíveis o descumprimento repetido da legislação.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por Legislação Federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

§ 2º - Os estabelecimentos compreendidos nesta Lei só sairão do "cadastro negro" mencionado no item IV após o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas nos artigos antecedentes.

§ 3º - O Poder Executivo publicará auto de infração, previsto no artigo anterior, no Diário Oficial do Estado, até o décimo dia do mês subseqüente.

§ 4º - Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

Parágrafo único – As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 8º - A pena de multa será graduada de acordo com a vantagem auferida, a reincidência no mesmo fato e a condição econômica do fornecedor, devendo ser aplicada mediante procedimento administrativo e revertendo para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 3.026, de 18 de agosto de 2003.

Art. 9º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPONGAS
Estado do Paraná

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 10 – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 11 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 12 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial as Leis Municipais nº 2.679, de 23 de fevereiro de 2000 e nº 2.698, de 05 de julho de 2000.

Arapongas, 30 de junho de 2005.

LUIZ ROBERTO PUGLIESE
Prefeito

LUIZ ANTONIO GIOCONDO
Secretário Municipal de Administração

Secretaria Executiva
Publicado no Jornal
O Povo
Em 01 / 07 / 2005
Kátia Miguelon
Funcionária

Supremo Tribunal Federal

Junta com o Projeto

COORD. DE ANÁLISE DE JURISPRUDÊNCI
D.J. 07.10.2005
EMENTÁRIO Nº 2 2 0 8 - 4

14/06/2005

RECURSO EXTRAORDINÁRIO 432.789-9 SANTA CATARINA

RELATOR	:	**MIN. EROS GRAU**
RECORRENTE(S)	:	COORDENADOR DO PROCON DO MUNICÍPIO DE CRICIÚMA
ADVOGADO(A/S)	:	ISOLDE ESPÍNDOLA E OUTRO(A/S)
RECORRIDO(A/S)	:	BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO(A/S)	:	MAGDA MONTENEGRO E OUTRO(A/S)

EMENTA: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE.

Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município.

Recurso extraordinário conhecido e provido.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Primeira Turma do Supremo Tribunal Federal, sob a Presidência do Senhor Ministro Sepúlveda Pertence, na conformidade da ata de julgamento e das notas taquigráficas, por unanimidade de votos, conhecer do recurso extraordinário e lhe dar provimento, nos termos do voto do relator.

Brasília, 14 de junho de 2005.

EROS GRAU - RELATOR

STF - Seção de Composição de Acórdãos 09

14/06/2005 PRIMEIRA TURMA

RECURSO EXTRAORDINÁRIO 432.789-9 SANTA CATARINA

RELATOR	: **MIN. EROS GRAU**
RECORRENTE(S)	: COORDENADOR DO PROCON DO MUNICÍPIO DE CRICIÚMA
ADVOGADO(A/S)	: ISOLDE ESPÍNDOLA E OUTRO(A/S)
RECORRIDO(A/S)	: BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO(A/S)	: MAGDA MONTENEGRO E OUTRO(A/S)

R E L A T Ó R I O

O SENHOR MINISTRO EROS GRAU: Trata-se de mandado de segurança preventivo impetrado pelo Banco do Brasil S/A contra atos do Prefeito e do Coordenador do Procon do Município de Criciúma, objetivando que suas agências e seus postos de serviços bancários sejam desobrigados do cumprimento das exigências impostas pela Lei Municipal n. 4.188/01, que dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas no Município de Criciúma.

2. O juízo de primeiro grau julgou improcedente o *mandamus*, sob o fundamento de que "[a] lei municipal não coloca em xeque, sob ótica alguma, a normatização do sistema financeiro nacional. Não trata de dinheiro, de movimentação de crédito, enfim, de nada que diga respeito a finanças. Cuida do respeito à pessoa, da preservação da dignidade (art. 1º, inc. III, da CF)".

3. Interposto recurso de apelação, a Segunda Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina deu provimento ao apelo, por entender que a matéria referente ao "tempo de atendimento daqueles que comparecem a agência de estabelecimento bancário é também matéria suscetível de ser

disciplinada por legislação federal", assim como aquela referente ao horário de funcionamento desses estabelecimentos.

4. Em sede extraordinária, o Coordenador do Procon do Município de Criciúma alega que a decisão proferida pelo Tribunal *a quo* contrariou o preceito veiculado no artigo 30, incisos I e II, da Constituição do Brasil.

5. O Ministério Público Federal, manifestando-se às fls. 232/238, opinou pelo provimento do recurso.

É o relatório.

14/06/2005 **PRIMEIRA TURMA**

RECURSO EXTRAORDINÁRIO 432.789-9 SANTA CATARINA

RELATOR	: **MIN. EROS GRAU**
RECORRENTE(S)	: COORDENADOR DO PROCON DO MUNICÍPIO DE CRICIÚMA
ADVOGADO(A/S)	: ISOLDE ESPÍNDOLA E OUTRO(A/S)
RECORRIDO(A/S)	: BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO(A/S)	: MAGDA MONTENEGRO E OUTRO(A/S)

PRELIMINAR

O SENHOR MINISTRO EROS GRAU (RELATOR): - Sr. Presidente, com relação à matéria preliminar suscitada pela advogada do Banco do Brasil a respeito da prejudicialidade do extraordinário --- porque o recurso especial não teria sido conhecido ---, recordo a jurisprudência do Pleno, no sentido de que o acórdão, no recurso especial, só prejudica o extraordinário se tiver sido julgado procedente.

De modo que passo ao mérito para afirmar que assiste razão ao recorrente.

V O T O

O SENHOR MINISTRO EROS GRAU (Relator): Assiste razão ao recorrente. O Município de Criciúma exerceu competência que lhe foi atribuída pelo artigo 30, inciso I, da Constituição do Brasil ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas no respectivo território municipal.

2. O tema diz respeito a interesse local do Município, matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições financeiras. Ademais, incluem-se no âmbito dos assuntos de interesse local os relativos à proteção do consumidor. Vale mesmo dizer: o Município está vinculado pelo dever de dispor sobre essa questão, no plano local.

3. A lei municipal não dispôs sobre política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores --- artigo 22, inciso VII, da CB/88. Também não regulou a organização, o funcionamento e as atribuições de instituições financeiras. Limita-se a impor regras tendentes a assegurar adequadas condições de atendimento ao público na prestação de serviços, por essas instituições, ao consumidor/cliente.

4. Não envolve transgressão da competência reservada ao Congresso Nacional pelo artigo 48, inciso XIII, da Constituição do Brasil, para dispor sobre matéria financeira e funcionamento de instituições financeiras. Também não diz respeito à estruturação do sistema financeiro nacional, matéria que, nos termos do disposto no artigo 192 da CB/88, há de ser regulada por lei complementar.

5. Esta Corte, ao pronunciar-se sobre matéria semelhante, assentou a competência do Município, por se tratar de questão vinculada a interesse local, para legislar sobre o atendimento ao público no interior de agências bancárias. Neste sentido o RE n. 312.050, Relator o Ministro Celso de Mello, DJ de 6.5.05; e o RE n. 208.383, Relator o Ministro Néri da Silveira, DJ de 7.6.99.

Dou provimento ao recurso extraordinário.

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO - Senhor Presidente, temos dois temas em jogo. O primeiro não se confunde com o horário de funcionamento das agências bancárias. Diz respeito, isso sim, ao tempo de permanência do usuário dos serviços na fila, ou seja, à adequação e eficácia da prestação dos serviços. Legislou-se, atentando para a demanda no próprio município, a procura do estabelecimento bancário pelo munícipe, e se observou o princípio da proporcionalidade. Não posso comparar os bancos com a situação do INSS, em que as filas são intermináveis, a pessoa tem de chegar de madrugada para, talvez, naquele dia, de posse de uma senha, ser atendida. Aqui não, aqui estamos no âmbito de uma atividade econômica que os dados apontam como altamente lucrativa, e versou-se o período máximo de permanência na fila, de quinze minutos, devendo o banco precatar-se, colocar, mesmo diante da automação dos serviços, gente para atender aos munícipes.

O segundo dado - a meu ver também não está na área de atuação, em si, da União - faz-se ligado à existência de sanitários na agência. É algo de razoabilidade maior, levando em conta a envergadura, como eu disse, da própria atividade desenvolvida.

Por isso, ressaltando a clareza da sustentação, da tribuna, da Drª Magda Montenegro, a quem muito prezo e lembro ainda o período em que Sua Excelência não integrava o corpo jurídico do Banco, mas atuava em filial de agência aqui nesta Corte, conheço do recurso e o provejo.

14/06/2005 PRIMEIRA TURMA

RECURSO EXTRAORDINÁRIO 432.789-9 SANTA CATARINA

V O T O

O SENHOR MINISTRO SEPÚLVEDA PERTENCE (PRESIDENTE) - Na sustentação oral, a ilustre Advogada suscitou a incidência da Súmula 283. Mas, a mim me parece que não é o caso. Para cogitar da aplicação da L. 4.545, era primeiro fixar que a competência era federal. Ora, mostrou bem o Ministro-Relator que a competência da União para dispor sobre o "*funcionamento de instituições financeiras*", obviamente, não tem nada a ver com a atenção e a celeridade devida ao cliente, com instalação de sanitários nas agências. Isto é matéria de típico interesse local.

Recordo, além dos precedentes a que se refere o eminente Ministro-Relator, decisão mais recente da Segunda Turma, no RE 240.406, relator o Ministro Carlos Velloso, de 25/11/2003, onde se julgou, também, ser da competência municipal, em nome da segurança dos munícipes, a exigência de portas eletrônicas de vidro, à prova de bala etc.

Também não tenho dúvidas em acompanhar o voto do eminente Ministro-Relator, para dar provimento ao recurso.

Nc.

PRIMEIRA TURMA

EXTRATO DE ATA

RECURSO EXTRAORDINÁRIO 432.789-9
PROCED.: SANTA CATARINA
RELATOR : MIN. EROS GRAU
RECTE.(S): COORDENADOR DO PROCON DO MUNICÍPIO DE CRICIÚMA
ADV.(A/S): ISOLDE ESPÍNDOLA E OUTRO(A/S)
RECDO.(A/S): BANCO DO BRASIL S/A
ADV.(A/S): MAGDA MONTENEGRO E OUTRO(A/S)

Decisão: A Turma conheceu do recurso extraordinário e lhe deu provimento, nos termos do voto do Relator. Unânime. Falou pelo recorrido a Dra. Magda Montenegro. 1ª. Turma, 14.06.2005.

Presidência do Ministro Sepúlveda Pertence. Presentes à Sessão os Ministros Marco Aurélio, Cezar Peluso, Carlos Britto e Eros Grau.

Subprocurador-Geral da República, Dr. Edson Oliveira de Almeida.

Ricardo Dias Duarte
Coordenador

COMISSÃO DE JUSTIÇA LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

PARECER nº 38 /2015.

Assunto: Projeto de Lei L nº. 04/2015

Autoria: Poder Legislativo – Vereadora Maria Margareth P. Giocondo

Súmula: Determina às instituições Bancarias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem à disposição dos usuários, funcionários suficiente no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

O Senhor Presidente desta Casa, Vereador Valdeir José Pereira, despacha para a Comissão de Justiça, Legislação e Redação desta Casa, em data de 12 de maio de 2015, Projeto de Lei L nº. 04/2015, de 11 de maio de 2015.

I – Relatório

Trata-se de Projeto de Lei de autoria do Poder Legislativo, através da Vereadora Maria Margareth Novaes Pimpão Giocondo, que se refere ao tempo de atendimento preferencial nas instituições financeiras no Município de Arapongas.

Acompanha a mensagem correspondente.

É o relatório. Passo a pronunciar-me.

II – Parecer do Relator

O presente projeto acha-se amparado pelo disposto no artigo 8º da Lei Orgânica do Município, por tratar de matéria de interesse eminentemente local e afeta à competência legiferante do Município.

A iniciativa do Projeto de Lei encontra respaldo no artigo 42, III da Lei Orgânica:

"Art. 42. A iniciativa dos projetos de leis complementares e ordinárias compete: I - aos Vereadores; II - às Comissões da Câmara; III - ao Prefeito; IV - aos cidadãos, nos termos previstos nesta Lei Orgânica e especificados no Regimento Interno da Câmara Municipal. "

Considerando os aspectos relativos à forma, o Projeto em estudo apresenta a técnica legislativa exeqüível e eficaz, bem como repercute matéria de interesse local e, portanto, é de competência legislativa do Município, conforme dispõe a Lei Orgânica Municipal.

O tema já foi esgotado pelo STF, sendo considerado de interesse local e de competência do Município, portanto, em acordo com a legislação vigente.

O Projeto roa em analise vem atualizar o que já era previsto através da Lei n° 3.218/2005, tendo em vista que com o passar do tempo acabou defasando a referida Lei, evitando lacunas na sua interpretação.

Assim, diante do exposto, opina-se no sentido de que o parecer desta Comissão de Justiça, Legislação e Redação seja pela aprovação do Projeto de Lei, de autoria do Poder Executivo, pelos motivos acima expostos.

III – Conclusão

Ante o exposto, tendo em vista as considerações expendidas pelo relator, opinamos pela aprovação do Projeto de Lei L n° 04/2015, de autoria do Poder Legislativo, encaminhando a matéria para deliberação do Plenário.

Sala das Comissões, em 15 de maio de 2015.

Evangelista Pereira da Silva
Presidente

Miguel Messias
Relator

Aldemir Bergamo
Membro

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS
PROTOCOLO Nº. 427
DATAS ENTRADA 19/05/15
EXPEDIENTE 19/05/15
Funcionário

Câmara Municipal de Arapongas

Estado do Paraná

PROJETO DE LEI L Nº. 04 /2015

Determina às Instituições Bancárias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e as cooperativas de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas convencionais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado, bem como, dias de pagamentos de impostos federais e folha de pagamento de empresas.

§ 2º. As instituições financeiras devem disponibilizar em local visível próximo aos caixas de atendimento convencional, máquinas que fornecerão aos usuários senhas para atendimento, contendo nome da instituição e agência, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas serem devolvidas aos usuários devidamente preenchidas com horário de atendimento.

§ 3º. Compreende-se por tempo de espera quando o usuário permanece nas dependências da instituição financeira, sendo que a saída do local provoca a perda da vez.

Art. 2º. Para o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com criança no colo, serão disponibilizados, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto sinalizado para uso preferencial.

Art. 3º. A instituição poderá optar por dois tipos de atendimentos preferencial e exclusivo, que compreende:

§ 1º - Disponibilizar caixa exclusivo para atendimento preferencial, devendo obedecer aos mesmos critérios de fornecimento de senhas do Art. 1º, § 2º.

§ 2º - Disponibilizar painel eletrônico de chamamento de senhas, obedecendo ao critério de preferência dos usuários do Art. 2º.

Art. 4º - Na prestação de serviços em caixas convencionais não haverá discriminação entre clientes e não clientes.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de 05 (cinco) UFAs;

III – multa de 25 (vinte e cinco) UFAs, a partir da segunda reincidência.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo está disposto em UFA (Unidade Fiscal de Arapongas), servindo como referência, sendo que o boleto para pagamento será convertido em moeda nacional (reais).

§ 2º - Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

Parágrafo único – As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 6º - Sem prejuízo do artigo anterior, o usuário que permanecer em fila de caixas para atendimento convencional, por prazo igual ou superior a 30 minutos, fará jus à indenização da hora perdida.

§ 1º - O usuário fará jus à indenização pela hora perdida, por tempo de espera em fila da instituição, sempre que o tempo ultrapassar o disposto no caput deste artigo, devendo comprovar o valor/hora de seus proventos.

§ 2º - Em caso de usuários com impossibilidade de comprovação de renda, como: Profissional Liberal, Autônomos, e outros que não tenham renda fixa, deverá ser utilizado como salário base para cálculo o Salário Mínimo Nacional.

Art. 7º - A pena de multa será graduada de acordo a reincidência no mesmo fato, conforme disposto no Art. 5º, devendo ser aplicada mediante auto de infração e/ou procedimento administrativo, na qual a multa será revertida para o

Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 4.011, de 14 de agosto de 2012.

Art. 8º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 9º – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 10 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 11 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 3.218, de 30 de junho de 2005.

Arapongas, 11 de maio de 2015.

Margareth Pimpão Giocondo
Vereadora

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS
PROTOCOLO Nº 387
DATAS ENTRADA 11/05/15
EXPEDIENTE 12/05/15
Funcionário

10 - 10 ARAPONGAS

Justificativa

Senhor Presidente;

Senhores (as) Vereadores (as)

Existe no município a Lei nº3.218, de 30 de junho de 2005, que regulamenta o tempo de espera em filas de bancos, visando resguardar os direitos dos usuários e evitar abusos por parte das instituições financeiras.

Desde 2005, esta Lei determina que todas as agências bancárias, localizadas no âmbito do município de Arapongas, são obrigadas a prestarem seus serviços em tempo razoável aos usuários que estiverem na fila.

É pacífico que o tema, em face do interesse local, é de competência do Município, conforme jurisprudência do Supremo Tribunal Federal.

Todavia, com o passar dos anos, uma série de situações foram ocorrendo o que demandou a necessidade de promover o avanço legislativo sobre o tema, conferindo medidas para garantir o conforto aos usuários das instituições bancárias situadas no município.

Assim, ao invés de propor as alterações necessárias no texto legal, apresento este projeto de lei, revogando a Lei anterior, com o objetivo de atualizar a norma para melhor garantir os direitos dos cidadãos quando dos excessos praticados pelas instituições bancárias.

Arapongas, 11 de maio de 2015.

Margareth Pimpão Giocondo
Vereadora

PROJETO DE LEI Nº. 4.367/2015

Determina às Instituições Bancárias e Cooperativas de Créditos estabelecidas no Município de Arapongas, a manterem a disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas convencionais para que o atendimento seja prestado em tempo razoável, e atendimento preferencial para Idosos acima de 60 anos, portadores de deficiência física, gestantes e mães com crianças de colo.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPONGAS, ESTADO DO PARANÁ

DECRETA:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras, e as cooperativas de crédito, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas convencionais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável, como no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado, bem como, dias de pagamentos de impostos federais e folha de pagamento de empresas.

§ 2º. As instituições financeiras devem disponibilizar em local visível próximo aos caixas de atendimento convencional, máquinas que fornecerão aos usuários senhas para atendimento, contendo: nome da instituição e agência, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas serem devolvidas aos usuários devidamente preenchidas com horário de atendimento.

§ 3º. Compreende-se por tempo de espera quando o usuário permanece nas dependências da instituição financeira, sendo que a saída do local provoca a perda da vez.

Art. 2º - Para o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com criança no colo, serão disponibilizados, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto sinalizado para uso preferencial.

Art. 3º - A instituição poderá optar por dois tipos de atendimentos preferencial e exclusivo, que compreende:

§ 1º - Disponibilizar caixa exclusivo para atendimento preferencial, devendo obedecer aos mesmos critérios de fornecimento de senhas do Art. 1º, § 2º.

§ 2º - Disponibilizar painel eletrônico de chamamento de senhas, obedecendo ao critério de preferência dos usuários do Art. 2º.

Art. 4º - Na prestação de serviços em caixas convencionais não haverá discriminação entre clientes e não clientes.

Parágrafo Único: Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição descrita no "caput" desta lei, que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5º - O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – em caso de reincidência multa de 05 (cinco) UFAs;

III – multa de 25 (vinte e cinco) UFAs, a partir da segunda reincidência.

§ 1º - O valor da multa de que trata este artigo está disposto em UFA (Unidade Fiscal de Arapongas), servindo como referência, sendo que o boleto para pagamento será convertido em moeda nacional (reais).

§ 2º - Não será considerada infração a Lei, desde que devidamente comprovado quanto a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve.

§ 3º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Arapongas, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 6º - Sem prejuízo do artigo anterior, o usuário que permanecer em fila de caixas para atendimento convencional, por prazo igual ou superior a 30 minutos, fará jus à indenização da hora perdida.

§ 1º - O usuário fará jus à indenização pela hora perdida, por tempo de espera em fila da instituição, sempre que o tempo ultrapassar o disposto no caput deste artigo, devendo comprovar o valor/hora de seus proventos.

§ 2º - Em caso de usuários com impossibilidade de comprovação de renda, como: Profissional Liberal, Autônomos, e outros que não tenham renda fixa, deverá ser utilizado como salário base para cálculo o Salário Mínimo Nacional.

Art. 7º - A pena de multa será graduada de acordo a reincidência no mesmo fato, conforme disposto no Art. 5º, devendo ser aplicada mediante auto de infração e/ou procedimento administrativo, na qual a multa será revertida para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de que trata a Lei Municipal nº 4.011, de 14 de agosto de 2012.

Art. 8º - As denúncias dos usuários de serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Arapongas.

Parágrafo Único: O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 9º – As instituições financeiras terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 10 – Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 11 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 3.218, de 30 de junho de 2005.

Sala das Sessões, 26 de maio de 2015.

10 - 10 ARAPONGAS 1947

Aroldo César Pagan
Secretário

Valdoir José Pereira
Presidente