

LEI Nº 5365/2001

Autor: Poder Executivo

Estabelece obrigações às instituições financeiras e aos seus prestadores de serviços terceirizados, em relação aos seus usuários.

A Câmara Municipal de Maringá, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte

**L E I:**

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

§ 1.º Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos na véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado.

§ 2.º 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.

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

Art. 2.º As instituições financeiras, no âmbito do município de Maringá, manterão assento com encosto para os usuários, obedecendo à proporção de 2% (dois por cento) sobre o número de seus correntistas, respeitando os limites mínimo de 15 (quinze) e máximo de 75 (setenta e cinco) assentos.

Art. 3.º Os caixas destinados ao atendimento preferencial e exclusivo aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, portadores de deficiência física e pessoas com crianças no colo deverão estar devidamente identificados e adotarão senhas específicas, nos mesmos moldes do §3º, do Art. 1º.

Parágrafo único. Dos assentos de que trata o Art. 2º, deverão ser destinados 30% (trinta por cento) às pessoas inseridas no *caput* deste artigo.

Art. 4.º 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 atendimento diversos daqueles destinados às demais atividades.

§ 1.º Para os fins dispostos nesta Lei, entendem-se como usuários todos os clientes e não-clientes de determinada instituição financeira que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

Art. 5.º Aplicam-se todas as disposições da presente Lei também aos serviços de auto-atendimento.

Art. 6.º Para efeitos 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. 7.º Quando da realização de convênios, concessões ou similares entre as instituições financeiras e terceiros será obrigação destes propiciar bem-estar e segurança aos usuários.

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

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

Art. 8.º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

- I - Advertência por escrito;
- II - Multa;
- III - Suspensão de Alvará de Funcionamento.

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

Art. 9.º 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 378/99.

Parágrafo único. A multa será fixada em montante não inferior a duzentos reais e não superior a três milhões de reais.

Art. 10.º A suspensão do Alvará de Funcionamento só será cancelada após o cumprimento de todas as obrigações previstas nesta Lei, por parte das instituições financeiras e terceiros conveniados, concessionários e similares.

Art. 11.º A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maringá publicará no Diário Oficial do Município, até o quinto dia do mês subsequente, o auto de infração ou a decisão administrativa oriunda de denúncia de usuários de serviços bancários.

Art. 12.º 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/Maringá.

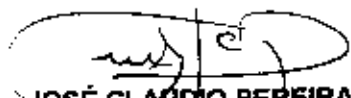
Parágrafo único. O Poder Executivo Municipal disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e fiscalização.

Art. 13.º As instituições financeiras terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

Art. 14.º 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. 15.º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas a Lei Municipal nº 4.799/99 e outras disposições em contrário.

Paço Municipal, aos 23 de abril de 2001.



**JOSÉ CLAUDIO PEREIRA NETO**  
Prefeito Municipal