

## **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 física 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 as 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 subsequente.

§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.

**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