



# MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA

## ESTADO DO PARANÁ

### PODER EXECUTIVO

#### PROJETO DE LEI

**SÚMULA: "ESTABELECE OBRIGAÇÕES ÀS INSTITUIÇÕES QUE PRATICAM SERVIÇOS DE NATUREZA BANCÁRIA EM RELAÇÃO AOS SEUS USUÁRIOS".**

**Art. 1º** Fica determinado que as instituições que praticam serviços de natureza bancária, em suas agências, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas e demais atendimentos pessoais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º Instituições que praticam serviços de natureza bancária são as agências bancárias, financeiras e de créditos, cooperativas, unidades lotéricas da CEF, correspondentes bancários, bancos postais da ECT e estabelecimentos comerciais que possuam sistema de crédito próprio.

§ 2º Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados e dias de pico, que compreende do último dia útil do mês até o dia 10 do mês subsequente, sendo que se o dia 10 do mês ocorrer no fim de semana, estende-se para o próximo dia útil o exposto no presente parágrafo.

§ 3º Os prestadores de serviços indicados no "caput" e §1º deste artigo deverão informar aos consumidores, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas e demais atendimentos pessoais colocados à disposição.

§ 4º As instituições que praticam serviços de natureza bancária fornecerão aos usuários senhas diferenciadas para atendimento dos caixas e demais atendimentos, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas ser devolvidas aos usuários devidamente preenchidas e carimbadas pelo atendente com o horário do atendimento.

§ 5º Quanto à acessibilidade, os novos estabelecimentos enquadrados na presente lei deverão ter banheiros de uso geral com a adequação para portadores de necessidades especiais, na forma da ABNT e acesso nos moldes da Lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000.

**Art. 2º** As instituições que praticam serviços de natureza bancária, no âmbito do Município de Telêmaco Borba, 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. 3º** Os caixas destinados ao atendimento preferencial e exclusivo aos idosos, gestantes, portadores de deficiência física que



# MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA

## ESTADO DO PARANÁ

### PODER EXECUTIVO

reduza a mobilidade ou locomoção e pessoas com crianças de colo deverão estar devidamente identificados e adotarão senhas específicas, nos mesmos moldes do § 5º 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. 4º** 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 dentro do horário de funcionamento da instituição em específico.

**Parágrafo Único.** Para os fins dispostos nesta Lei entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição que praticam serviços de natureza bancária que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

**Art. 5º** Será de responsabilidade exclusiva das instituições que realizarem convênios, concessões ou contratos similares com terceiros a manutenção da infraestrutura necessária para a segurança dos usuários, nos moldes desta Lei.

**Art. 6º** Quando da realização de convênios, concessões ou similares, entre as instituições e terceiros, será obrigação destes propiciar bem estar e segurança aos usuários com todos os equipamentos determinados em legislação de segurança.

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

§ 2º 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.

**Art. 7º** As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei deverão ser encaminhadas ao PROCON/TB, que é o órgão encarregado da fiscalização e da punição dos infratores.

**Art. 8º** O não cumprimento dos dispositivos desta lei sujeitará o infrator a pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, aplicada mediante processo administrativo, revertendo para o fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, bem como a inclusão no cadastro



# MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA

## ESTADO DO PARANÁ

### PODER EXECUTIVO

jurídica de direito público que impuser a sanção, bem como a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas, conforme Anexo I e seguintes da presente Lei.

§ 1º A multa será fixada em montante não inferior a 3 e não superior a 45.000 UFM ou outro índice que vier a substituí-lo.

§ 2º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pelo Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

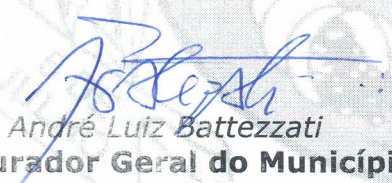
**Art. 9º** As instituições que praticam serviços de natureza bancária terão o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

**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 2.191/97.

**Art. 11** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação ficando revogadas as disposições em contrário.

**PAÇO DAS ARAUCÁRIAS, TELÊMACO  
BORBA, ESTADO DO PARANÁ,** em 04 de  
março de 2015.

  
Luiz Carlos Gibson  
**Prefeito**

  
André Luiz Battezzati  
**Procurador Geral do Município**