

## PREFEITURA MUNICIPAL DE MANGUEIRINHA

### LEI Nº 2.422, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2024

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias e cooperativas de crédito estabelecidas no município de Mangueirinha, Estado do Paraná, e dá outras providências.

Faço saber, que a Câmara Municipal de Mangueirinha, Estado do Paraná, aprovou e eu ELÍDIO ZIMERMANN DE MORAES, Prefeito, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias e cooperativas de crédito estabelecidas no Município de Mangueirinha, Estado do Paraná.

Art. 2º Ficam as agências bancárias e cooperativas de crédito estabelecidas no território do Município de Mangueirinha, Estado do Paraná, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§ 1º Considera-se tempo razoável para atendimento:

I – Até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, dos beneficiários do INSS, bem como nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 2º O tempo máximo de espera para pessoa com deficiência deverá ser a metade do tempo indicado no § 1º, considerando-se a preferência no atendimento garantida pela Lei Federal nº 10.048, de 2000.

§ 3º Para comprovação do tempo de espera, o usuário deve receber bilhete da senha de atendimento, que deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha, e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

§ 4º Os bancos e cooperativas de crédito, ou suas entidades representativas informarão ao Poder Executivo Municipal as datas mencionadas no inciso II.

Art. 3º 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 e a anotação do horário de saída.

Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei poderá acarretar a imposição das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, além das seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa de 30 (trinta) unidades fiscais municipais–UFM, na primeira reincidência;

III – multa de 75 (setenta e cinco) unidades fiscais municipais–UFM na segunda reincidência;

IV – a partir da terceira reincidência, multa de 200 (duzentas) unidades fiscais municipais–UFM e inclusão do infrator em cadastro público do Procon de Mangueirinha, divulgado em Diário Oficial.

§ 1º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência bancária ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao PROCON Municipal de Mangueirinha.

§ 2º Para a comprovação da denúncia, será necessária a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

§ 3º As instituições bancárias, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento, não poderão reter o respectivo bilhete de senha, sob pena de incorrer nas sanções previstas nessa Lei.

Art. 5º Será igualmente considerada infração administrativa nos termos desta Lei, a não disposição ao usuário idoso, a pessoa com deficiência e à gestante, do serviço de caixa exclusivo, nos termos da Legislação Federal vigente.

Art. 6º As agências bancárias e cooperativas de crédito terão o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se aos termos desta norma.

Art. 7º A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade do Procon Municipal de Mangueirinha.

Art. 8º Fica autorizado à Coordenadoria Municipal do Procon, tendo em vista o caráter consumerista, a expedir resoluções para a regulamentação da presente Lei, atendendo sempre o caso específico.

Art. 9º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Mangueirinha, Estado do Paraná, aos seis dias do mês de novembro de dois mil e vinte e quatro.

ELÍDIO ZIMERMANN DE MORAES - Prefeito do Município de Mangueirinha

Cod438811