



## PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL ESTADO DO PARANÁ

---

### LEI Nº. 1.700/2015

Súmula: Dispõe sobre o atendimento de usuários nas instituições bancárias, financeiras e de crédito do Município de Ribeirão do Pinhal.

A Câmara Municipal de Ribeirão do Pinhal, estado do Paraná aprovou. E, eu Dartagnan Calixto Fraiz, 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 caixa, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º 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.

§ 2º Os prestadores de serviços indicados no "caput" deste artigo deverão informar aos consumidores, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição e disponibilizar cópia da presente lei para consulta pelo usuário, no estabelecimento.

**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 crianças 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 da celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL ESTADO DO PARANÁ

---

**Art. 4º** O não cumprimento desta lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa de 1000 (mil) unidades fiscais de referência (UFIR);

III – multa de 5000 (cinco mil) unidades fiscais de referência (UFIR), até a quinta reincidência;

IV - a partir da sexta reincidência, multa de 10.000 (dez mil) unidades fiscais de referência (UFIR).

§ 1º O Poder Executivo publicará o auto de infração, previsto no artigo anterior, no Diário Oficial do Município, até o décimo dia do mês subsequente.

§ 2º Não será considerada infração à lei, desde que devidamente comprovado, quando 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 Em caso de reincidência, além das penalidades previstas neste artigo, o Poder Executivo oficiará ao PROCON/PR para que este tome as providências cabíveis.

**Art. 5º** As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas, por escrito, ao Poder Executivo, concedendo-se direito de defesa à instituição denunciada.

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

**Art. 6º** As instituições bancárias, de financiamento e de crédito, terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se as suas disposições.

**Art. 7º** O Poder Executivo regulamentará no que couber, esta Lei.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL**  
**ESTADO DO PARANÁ**

---

**Art. 8º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Edifício da Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal, em 02 de setembro de 2015.

**DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ**  
**Prefeito Municipal**