

**LEI Nº 13400 - 21/12/2001**

Publicado no Diário Oficial Nº 6137 de 26/12/2002

Dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como os supermercados, deverão colocar a 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.

Art. 2º. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 65 (sessenta e cinco) 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 dependência, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

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

I - advertência por escrito;

II - multa de 1.000 (mil) unidades fiscais de referência;

III - multa de 5.000 (cinco mil) unidades fiscais de referência, até a quinta reincidência;

IV - a partir da sexta reincidência, multa de 10.000 (dez mil) unidades fiscais de referência e inclusão do infrator em cadastro público do PROCON/PR, a ser elaborado especificamente para punir a infringência da presente lei e divulgar, por todos os meios disponíveis o descumprimento repetido da legislação.

§ 1º. 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.

§ 2º. O Poder Executivo publicará o auto de infração, previsto no artigo anterior, no Diário Oficial do Estado, até o décimo dia do mês subsequente.

§ 3º. 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.

Art. 5º. As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei deverão ser encaminhadas ao PROCON/PR, que é o órgão encarregado da fiscalização e da punição dos infratores.

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, bem como os supermercados, terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se as suas disposições.

Art. 7º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO EM CURITIBA, em 21 de dezembro de 2001.

Jaime Lerner  
Governador do Estado

Pretextato P. Taborda Ribas Neto  
Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania

José Cid Campêlo Filho  
Secretário de Estado do Governo