

**Lei 13400 - 21 de Dezembro de 2001**

**Publicado no Diário Oficial nº. 6137 de 26 de Dezembro de 2002**

**Súmula:** 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. 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. [\(Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005\)](#)

**Parágrafo único.** O atendimento a todos os usuários bancários deverá ser realizado mediante o sistema de uso de senha numérica, a qual deverá indicar, obrigatoriamente, a data do atendimento, bem como o horário de chegada do cliente na agência. [\(Incluído pela Lei 14956 de 19/12/2005\)](#)

**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:~~

**Art. 4º.** 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 de reclamações fundamentadas. [\(Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005\)](#)

~~**I** advertência por escrito;~~

**I** - a multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da  
(Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

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

**II** - a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas e o processo administrativo de que trata o *caput* deverão seguir as normas previstas no Decreto nº 2181/97 e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.  
(Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**III** - multa de 5.000 (cinco mil) unidades fiscais de referência, até a quinta reincidência;~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**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.~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**§ 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.~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**§ 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.~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**§ 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:~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**I** - força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;~~  
(Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~**II** - greve.~~ (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)

**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*

*Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Estado*