



Câmara Municipal de Marechal Cândido Rondon
Estado do Paraná

REQUERIMENTO Nº 101/2019

Data: 25 de março de 2019

Ementa: solicita envio de Ofício ao Procon de Marechal Cândido Rondon, apresentando o pedido do Vereador que abaixo subscreve para que referida unidade de defesa do consumidor intensifique os trabalhos visando o atendimento de clientes em instituições financeiras dentro dos limites da Lei Municipal nº 3.887, de 12 de maio de 2008.

Senhor Presidente,

Requer, após deliberação regimental do Plenário, seja enviado Ofício ao Procon de Marechal Cândido Rondon, apresentando o pedido do Vereador que abaixo subscreve para que referida unidade de defesa do consumidor intensifique os trabalhos visando o atendimento de clientes em instituições financeiras dentro dos limites da Lei Municipal nº 3.887, de 12 de maio de 2008.

Referida legislação prevê que as instituições financeiras são obrigadas a atender cada cliente no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, contados a partir do momento em que o mesmo entra na fila de atendimento. Este prazo pode ser ampliado em até 10 (dez) minutos em períodos especiais, como no último dia útil de véspera de feriado, assim como no último dia útil do mês, ou mesmo do primeiro ao décimo dia útil de cada mês.

Da mesma foram, as instituições financeiras ficam obrigadas a fornecer, quando solicitado pelos usuários de seus serviços, comprovante contendo a hora exata da chegada dos mesmos à fila de atendimento.

Infelizmente, o que ocorre na prática é um desrespeito com os clientes, que por muitas vezes ficam esperando em longas filas, em tempo muito superior ao previsto em lei.

Sendo assim, e considerando a justificativa acima apresentada, este Vereador fica no aguardo da tomada de providências do Procon em relação ao fato, o que muito alegrará a comunidade rondonense.

NESTES TERMOS, PEDE DEFERIMENTO.

Plenário Ariovaldo Luiz Bier, em 25 de março de 2019.



CLEITON RODRIGO FREITAG
(GORDINHO DO SUÇO)

Vereador

CÂMARA MUNICIPAL DE MAL. CÂNDIDO RONDON
Discutido e votado em <u>25/03/19</u>
Obtendo o seguinte resultado:
APROVADO POR UNANIMIDADE
<u>A. Ariovaldo Bier</u>
Secretário



www.LeisMunicipais.com.br

Versão consolidada, com alterações até o dia 03/05/2011

LEI Nº 3887, DE 12 DE MAIO DE 2008.

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FUNCIONAMENTO NO MUNICÍPIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Marechal Cândido Rondon, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito, sanciono a seguinte LEI:

~~Art. 1º Ficam as instituições financeiras em funcionamento no Município obrigadas a atender cada cliente no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que o mesmo entre na fila de atendimento dos caixas.~~

~~Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento poderá ser de até 25 (vinte e cinco) minutos para os seguintes casos:~~

- ~~a) no último dia útil de véspera de feriado; e,~~
- ~~b) no primeiro dia útil subsequente a feriado.~~

Art. 1º Ficam as instituições financeiras em funcionamento no Município obrigadas a atender cada cliente no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, contados a partir do momento em que o mesmo entre na fila de atendimento dos caixas.

Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento poderá ser de até 30 (trinta) minutos para os seguintes casos:

- a) no último dia útil de véspera de feriado;
- b) o último dia útil do mês;
- c) do 1º ao 10º dia de cada mês. (Redação dada pela Lei nº 4312/2011)

Art. 2º As instituições financeiras ficam obrigadas a fornecer, quando solicitado pelos usuários de seus serviços, comprovante contendo a hora exata da chegada dos mesmos à fila de atendimento dos caixas.

Art. 3º O usuário deverá apresentar ao atendente do caixa o bilhete mencionado no artigo anterior, o qual lançará a hora em que teve início o atendimento e sua respectiva assinatura ou carimbo, devolvendo-o ao usuário, servindo o mesmo como instrumento comprobatório do cumprimento, ou não, das disposições desta Lei.

Art. 4º Os procedimentos administrativos para apuração da infração de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia, formuladas por usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída e devidamente acompanhado de provas, ao órgão responsável definido pela Administração Municipal na regulamentação desta Lei.

§ 1º O usuário dos serviços prestados pelas instituições financeiras terá prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, a contar da data do atendimento, para oferecer denúncia motivada pelo abuso no tempo de atendimento.

§ 2º A regulamentação desta Lei deverá assegurar à instituição financeira o devido processo legal, atendendo aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Art. 5º Caso reste confirmada a prática de abuso no tempo de atendimento do usuário dos serviços prestados pelas instituições financeiras, serão adotadas as seguintes penalidades à agência infratora.

I - advertência nas primeiras 05 (cinco) ocorrências;

II - multa de 05 (cinco) unidades de Valor de Referência por ocorrência, da 6º (sexta) até a 10º (décima) reincidência;

III - multa de 10 (dez) unidades de Valor de Referência por ocorrência, da 11º (décima primeira) até a 20º (vigésima) reincidência.

IV - suspensão temporária do Alvará de Funcionamento com a 21º (vigésima primeira) reincidência, até que medidas sejam tomadas visando diminuir os abusos no tempo de atendimento ao usuário da agência infratora.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor depois de decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Gabinete do Prefeito do Município de Marechal Cândido Rondon, Estado do Paraná, em 12 de maio de 2008.

EDSON WASEM
Prefeito

VALDIR PORT
Vice-Prefeito

GLADES M. S. BERWANGER
Secretária Municipal de Administração

CLAUDETE M. S. DE OLIVEIRA
Secretária Municipal de Fazenda

Data de Inserção no Sistema LeisMunicipais: 23/11/2017

Nota: Este texto disponibilizado não substitui o original publicado em Diário Oficial.