



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS**

LEI N.º 4.379/2014

De 1º de agosto de 2014.

**DISPÕE SOBRE O PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO
PELAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS AOS SEUS
USUÁRIOS, QUANDO FOREM ATENDIDOS ALÉM
DO TEMPO DISCIPLINADO EM LEI E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

FRANCISCA GOMES ARAÚJO MOTTA, prefeita do município de Patos, Estado da Paraíba, usando das atribuições legais que são conferidas por Lei.

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - As instituições bancárias com agências na cidade de Patos/PB, além das multas aplicadas pelo PROCON, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento quando forem atendidas além do limite máximo de tempo de espera, prevista no artigo 3º da lei municipal nº 3.741/2008.

Art. 2º - As instituições bancárias deverão emitir uma senha de atendimento para usuário onde registre o seu horário de chegada, a qual será devolvida ao cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

Art. 3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se usuário da instituição bancária toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independentemente da mesma ser ou não cliente do banco.

Art. 4º - O usuário que se sentir prejudicado pela demora no atendimento, de posse da senha autenticada devolvida pelo caixa, deverá comunicar o fato verbalmente ou por escrito ao gerente da instituição financeira ou a qualquer outro funcionário designado para receber reclamações, e solicitar o pagamento da indenização, que deverá ser feito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS

Parágrafo Único - Fica obrigada a instituição a entregar protocolo de recebimento da reclamação ao consumidor que requerer da instituição a citada indenização.

Art. 5º - O valor da indenização será equivalente gradativo ao tempo de espera, por cada usuário atendido em horário excedente ao limite máximo permitido pela lei municipal nº 3.741/2008.

§ 1º - Nos casos em que a espera seja superior a 40 minutos e inferior a 1 hora a indenização a ser paga ao consumidor corresponderá a R\$ 1.500,00 (Hum Mil e Quinhentos Reais);

§ 2º - Nos casos em que a espera seja superior a 1 hora e inferior a 2 horas a indenização a ser paga ao consumidor corresponderá a R\$ 2.000,00 (Dois Mil Reais);

§ 3º - Nos casos em que a espera seja superior a 2 horas e inferior a 3 horas a indenização a ser paga ao consumidor corresponderá a R\$ 4.000,00 (Quatro Mil Reais);

§ 4º - Nos casos em que a espera seja superior a 3 horas a indenização a ser paga ao consumidor corresponderá a R\$ 8.000,00 (Oito Mil Reais);

§ 5º - Na hipótese do pagamento não ser realizado no prazo definido no *caput* deste artigo, o pagamento deverá ser feito em dobro devendo o consumidor apresentar reclamação no Procon Municipal ou diretamente no Poder Judiciário.

Art. 6º - As instituições bancárias deverão afixar em local visível, placa indicativa do limite máximo de tempo para atendimento ao usuário, contendo o número da respectiva Lei.

Art. 7º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Constitucional do município de Patos, Estado da Paraíba,
em 1º de agosto de 2014.


Francisca Gomes Araújo Motta
PREFEITA CONSTITUCIONAL