



**ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS**

Lei n.º 3.741/2008

De 12 de dezembro de 2008.

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS, DAS REPARTIÇÕES, BEM COMO DOS CARTÓRIOS, DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E DAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO, QUE OPERAM EM SEU TERRITÓRIO, EM ATENDER AOS USUÁRIOS DOS SEUS SERVIÇOS EM TEMPO RAZOÁVEL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DE PATOS, ESTADO DA PARAÍBA.

Faço saber que o Poder Legislativo DECRETA e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Ficam as empresas, repartições públicas e privadas, como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Município de Patos, empresas de transportes, supermercados que atuam em seu território, eventos culturais, shows artísticos, cinemas e teatros, , obrigados a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

**§ 1º** - Ficam os supermercados e agências bancárias e correspondentes bancários obrigados a disponibilizar pontos de atendimentos rápidos para seus usuários, que tenham até duas autenticações, com disponibilidade de funcionários suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado dentro do mínimo possível.

**§ 2º** - As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei são obrigadas a disponibilizar caixas exclusivos para o atendimento aos usuários portadores de Deficiência Especial, idosos, gestantes, lactantes, portadores de crianças de colo, etc, nos termos e cumprimento da legislação Federal.



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS**

**Art. 2º** - Para os efeitos desta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.

**Art. 3º** - Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de:

I – até vinte minutos em dias normais;

II – até trinta minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados.

**§ 1º** - O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados.

**§ 2º** - As agências bancárias da cidade de Patos, são obrigadas a instalar, em suas unidades de atendimentos, instrumentos eletrônicos que possibilitem o controle do prazo de atendimento desta Lei, através do fornecimento de senha ou qualquer outro instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

**Art. 4º** - As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei, não mencionadas no art. 3º, ficam obrigadas a prestar informações por escrito ao usuário, caso o mesmo solicite sobre o tempo de atendimento, quando ultrapassar o prazo máximo de vinte minutos.

**Art. 5º** - As empresas e entidades sujeitas ao regime desta lei deverão fixar, em local visível ao público, cartaz indicativo ou informações do tempo máximo para atendimento, conforme o previsto nesta lei, bem como seu número, e o telefone do PROCON.

**Art. 6º** - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades que serão estipuladas pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor – PROCON Municipal de Patos, de conformidade com o que dispõe a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o Decreto Federal nº 2.181, de 1997 e sujeitará o infrator às seguintes



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS**

penalidades, que poderão ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

- I - Multa;
- II - Suspensão temporária das atividades da empresa ou repartição;
- III - revogação de concessão ou permissão de funcionamento;
- IV - Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- V - Interdição, total ou parcial, de estabelecimento ou de desempenho de atividade;
- VI - Imposição de contrapropaganda.

§ 1º - As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 2º - A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição do infrator, bem como, em caso de reincidência, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos do Município de Patos.

§ 3º - A multa será em montante não inferior a quatrocentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

§ 4º - As penas dos incisos II, III, IV e V deste artigo serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações e descumprimento desta lei.

§ 5º - Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

**Art. 7º** - No caso de cartórios, repartições públicas e privadas e supermercados, a responsabilidade pelo atendimento é de seu respectivo dirigente, a quem, se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS**

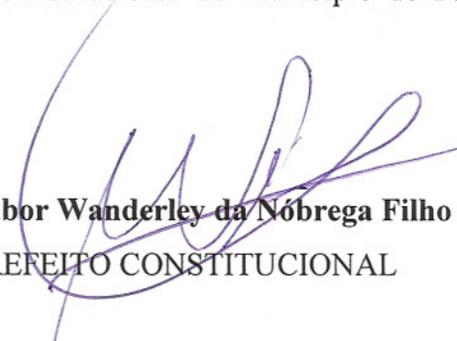
**Art. 8º** - A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador, com poderes especiais, acompanhada de provas materiais ou outro qualquer indicador.

**Art. 9º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 10** - Ficam Revogadas, após a publicação desta lei, as leis de nº 2.763 de 23 de agosto de 1999, e de nº 2.771 de 04 de outubro de 1999.

**Art. 11** - Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Constitucional do município de Patos, Estado da Paraíba, em 12 de dezembro de 2008.

  
**Dr. Nabor Wanderley da Nóbrega Filho**  
PREFEITO CONSTITUCIONAL