

# PODER LEGISLATIVO



## *Assembleia Legislativa do Estado do Paraná*

PROJETO DE LEI

Nº: 156/2019

AUTORES: DEPUTADO RODRIGO ESTACHO

**EMENTA:**

ALTERA A LEI Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DE  
DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFI-  
CADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEM-  
PO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS.

PROTOCOLO Nº: 813/2019



00082340



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

## PROJETO DE LEI Nº 156/2019

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

**Art. 1º** Altera a ementa da Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, a qual passa a vigorar com a seguinte redação:

Determina que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como supermercados e casa lotéricas disponibilizem pessoal suficiente em caixas, mesas e balcões de atendimento, para que o atendimento seja realizado em tempo razoável.

**Art. 2º** Altera o *caput* do art. 1º da Lei nº 13.400, de 2001, o qual passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 1º Determina que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como supermercados e casas lotéricas disponibilizem pessoal suficiente em caixas, mesas e balcões de atendimento, ainda que de gerência, para que o atendimento seja realizado em tempo razoável.

**Art. 3º** Acresce os §§ 5º e 6º ao art. 1º da Lei nº 13.400, de 2001, com a seguinte redação:

§5º Presume-se lesado o usuário que aguardar pelo atendimento por prazo superior ao estabelecido no § 1º deste artigo.

§6º O estabelecimento é responsável pelo pagamento de indenização pelos danos causados ao usuário, ainda que de ordem moral. (NR)



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após noventa dias contados da data de sua publicação.

Curitiba, 18 de março de 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rodrigo Estacho'.

Rodrigo Estacho  
Deputado Estadual



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

### JUSTIFICATIVA

Não é de hoje que os consumidores precisam aguardar pelo atendimento, principalmente em instituições bancárias, por mais de hora. Justamente para coibir esse abuso, adveio a Lei Estadual nº 13.400, de 2001, estabelecendo tempo máximo de vinte minutos para o atendimento em dias comuns e trinta minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Ocorre que a referida Lei é do ano de 2001 e, passados quase vinte anos da sua sanção, a realidade se modificou. Hoje, as instituições e os serviços bancários são muito mais presentes no dia-a-dia das pessoas. A grande maioria das pessoas possui conta bancária, se dirige até as agências bancárias ou casas lotéricas para realizar o pagamento de suas contas, sacar dinheiro, contratar serviços de cartão de crédito, realizar empréstimos, contratar seguros, entre várias outras atividades inerentes ao serviço bancário.

Naturalmente, com o aumento da participação das instituições bancárias no cotidiano das pessoas, também foi exponencial o surgimento de situações e problemas que precisam ser resolvidos pelo consumidor junto à agência bancária. Muitas vezes o consumidor se desloca até a agência para buscar a solução de problemas simples, mas acaba ficando à mercê de uma longa fila de espera, aguardando o atendimento por prazo muito superior ao razoável, conforme estabelecido pelo § 1º do artigo 1º da Lei Estadual nº 13.400, de 2001.

Além disso, ao observar detidamente o ambiente bancário, não é incomum percebermos vários caixas ou mesas de atendimento vazias, sem funcionários. Apesar disso, as filas de pessoas que aguardam atendimento crescem a cada minuto. Isso demonstra o propósito das instituições de cortar custos e maximizar lucros, ainda que seja às custas do desrespeito à Lei e ao consumidor.

É nesse contexto que cabe ao Estado regulamentar o convívio em sociedade, estabelecendo e atualizando regras mínimas para evitar abusos e desrespeito entre as pessoas e as instituições,

*Polívio*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

especialmente se tratando de relações consumeristas, haja vista a hipossuficiência do consumidor frente às instituições.

Assim, a proposta de alteração no caput do artigo 1º da Lei Estadual nº 13.400, de 2001, para que, em substituição à expressão “caixas” passe a constar a expressão “caixas, mesas e balcões de atendimento” se justifica pela diversidade de serviços e demandas que são inerentes às instituições bancárias.

Muitas pessoas se dirigem até as instituições bancárias para fazer a abertura ou o encerramento de contas, regularizar/atualizar cadastros e informações, renegociar dívidas, contratar seguros e outros serviços bancários, fazer o recebimento de cartões de débito/crédito, tirar dúvidas, entre outros.

Grande parte desses serviços descritos são realizados pelas instituições bancárias nas conhecidas “mesas de atendimento”. As “mesas de atendimento”, em regra, não estariam abrangidas pela redação dada pelo caput do artigo 1º da Lei Estadual nº 13.400, de 2001, que traz apenas a expressão “caixa”.

Nesse sentido, em muitas demandas ajuizadas perante o Poder Judiciário por consumidores que se sentiram lesados, a defesa das instituições bancárias para se esquivar do pagamento de eventuais indenizações tem sido justamente essa: a Lei Estadual nº 13.400, de 2001, trata apenas do tempo máximo para atendimento nas filas dos caixas, e não do tempo máximo nas mesas de atendimento.

Inclusive, tais alegações, por vezes, são acolhidas pelo Poder Judiciário Estadual, que reconhece que a inaplicabilidade da Lei Estadual nº 13.400, de 2001, quando a demanda relata tempo exagerado de espera em filas que não a do caixa. Ambos os precedente abaixo colacionados são exemplo disso:

DECISÃO MONOCRÁTICA. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA PARA ATENDIMENTO NA FILA DE GERÊNCIA. 49 MINUTOS. PROCEDIMENTO REALIZADO DIZ RESPEITO A ATENDIMENTO NAS MESAS DE GERÊNCIA. PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. INAPLICABILIDADE DA LEI ESTADUAL



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

13.400/2001. O ARTIGO 1º DA REFERIDA LEI É CLARO AO INFORMAR QUE NO SETOR DE CAIXA O ATENDIMENTO DEVERÁ SER EFETIVADO EM TEMPO RAZOÁVEL. IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 DA TRR/PR. TEMPO DE ESPERA NA FILA DO CAIXA. 38 MINUTOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Precedentes desta Turma Recursal: RI 0000674-78.2015.8.16.0018, RI 0035263-30.2014.8.16.0019/0, RI 0016402-96.2014.8.16.0018/0 e RI 0006915-24.2014.8.16.0044/0. Diante do exposto, conheço e nego provimento ao recurso da parte autora, mantendo a sentença de improcedência (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0005071-30.2013.8.16.0123 - Palmas - Rel.: Camila Henning Salmoria - J. 30.05.2016)

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. MESA DE ATENDIMENTO QUE NÃO SE CONFUNDE COM O SETOR DE CAIXA - DANO MORAL NÃO EVIDENCIADO - SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e desprovido. Ante o exposto, esta 2ª Turma Recursal resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de RITA DE CASSIA BARBOSA DE CARVALHO LEAL, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto. (TJ-PR - RI: 000044584201681600180 PR 0000445-84.2016.8.16.0018/0 (Acórdão), Relator: Marco Vinícius Schiebel, Data de Julgamento: 29/09/2016, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 04/10/2016)

Não há justo motivo para fazer a diferenciação entre o tempo que o consumidor espera para o atendimento no caixa ou em outro setor do estabelecimento, como, por exemplo, mesas ou balcões de atendimento, de modo que a Lei Estadual nº 13.400, de 2001, merece ser alterada nos termos propostos para melhor atender a finalidade para a qual se destina, protegendo os consumidores de abusos praticados pelas instituições.

Por outro lado, a pretensão de acrescentar ao artigo 1º da Lei Estadual nº 13.400, de 2001, os §§ 5º e 6º tem tripla finalidade: primeiro, de estabelecer no direito positivo, de maneira clara e



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

inequívoca, que a instituição que descumpre o tempo de atendimento estabelecido no § 1º do mesmo dispositivo comete ato ilícito; segundo, de reafirmar o disposto no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo a inversão do ônus da prova em benefício do consumidor; terceiro, de estabelecer na norma legal estadual a responsabilidade civil da instituição que age com ilicitude em indenizar o consumidor.

Além disso, não é de hoje que a questão vem proporcionando debates no Poder Judiciário e, sobretudo, decisões antagônicas para situações similares. A população não pode ficar em dúvida quanto aos seus direitos. Nesse sentido, compete ao Poder Legislativo legislar de forma clara e, porventura, corrigir defeitos na norma positiva, a fim de garantir ao cidadão a plenitude de seus direitos, sem que parem quaisquer dúvidas.

Para justificar e esclarecer a situação retratada, seguem abaixo ementas de decisões do Egrégio Tribunal de Justiça do Paraná, onde se percebe decisões completamente antagônicas para julgar casos similares. Primeiro, note-se exemplos de julgados favoráveis aos consumidores, onde foi reconhecida a falha na prestação do serviço da instituição, a lesão ao consumidor e o dever de indenizar:

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA POR TEMPO EXCESSIVO EM FILA DO BANCO (MAIS DE UMA HORA). DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 DA TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. Recurso provido. 1. A responsabilidade civil do banco decorrente do tempo de espera excessivo em fila de banco é conforme restou consolidado junto *in re ipsa*, às Turmas Recursais do Paraná, com a edição do Enunciado nº 2.7: Fila de banco: dano moral: A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais. Diante do exposto, nos moldes do enunciado 1 (TJ-PR - RI: 001362315201681600140 PR 0013623-15.2016.8.16.0014/0 (Decisão Monocrática), Relator: Siderlei Ostrufka Cordeiro, Data de Julgamento:

*Roberto*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

24/01/2017, 2ª Turma Recursal - DM92, Data de Publicação:  
24/01/2017)

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA POR TEMPO EXCESSIVO EM FILA DO BANCO (MAIS DE UMA HORA). DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 DA TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. Recurso provido. A responsabilidade civil do banco decorrente do tempo de espera excessivo em fila de banco é *in re ipsa*, conforme restou consolidado junto às Turmas Recursais do Paraná, com a edição do Enunciado nº 2.7: Fila de banco: dano moral: A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais. Diante do exposto, nos moldes do enunciado 1 (TJ-PR - RI: 000427088201681601300 PR 0004270-88.2016.8.16.0130/0 (Decisão Monocrática), Relator: Bruna Greggio, Data de Julgamento: 29/09/2016, 2ª Turma Recursal - DM92, Data de Publicação: 29/09/2016)

Por outro lado, segue exemplos de julgados desfavoráveis aos consumidores, onde não foi reconhecida a falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária e tampouco a lesão ao direito do consumidor:

RECURSO INOMINADO. FILA DE BANCO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA POR TEMPO EXCESSIVO EM FILA DE BANCO (MAIS DE UMA HORA). INOCORRÊNCIA. AUTOR QUE NÃO APRESENTA DOCUMENTO QUE COMPROVA O TEMPO DE ESPERA ENFRENTADO. DEPÓSITO REALIZADO EM CONTA DE TERCEIRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CARACTERIZADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido. Ante o exposto, esta 2ª Turma Recursal - DM92 resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de Eduardo José Acordi, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto. (TJ-PR - RI: 000059662201681601110 PR 0000596-62.2016.8.16.0111/0 (Acórdão), Relator: Siderlei Ostrufka Cordeiro, Data de Julgamento: 13/03/2017, 2ª Turma Recursal - DM92, Data de Publicação: 16/03/2017)

*Reduzido*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA POR TEMPO EXCESSIVO EM FILA DE BANCO (MAIS DE UMA HORA). AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANIDA POR FUNDAMENTO DIVERSO. Recurso desprovido. Esta 2ª Turma Recursal resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de ANNE CAROLINE SANTANA DE FREITAS, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto. (TJ-PR - RI: 000131010201581601910 PR 0001310-10.2015.8.16.0191/0 (Acórdão), Relator: Marcelo de Resende Castanho, Data de Julgamento: 27/03/2017, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 29/03/2017)

Percebe-se, frente as decisões acima colacionadas, a completa falta de segurança jurídica para tratar sobre a matéria, justificando a alteração legislativa proposta, que visa corrigir injustiças bem como esclarecer e adequar a norma legal.

Por fim, as alterações propostas para a Lei 13.400, de 2001, têm por objetivo, ainda, evitar distorções na interpretação e aplicação prática da norma, seja perante órgãos administrativos, com o PROCON, seja perante o órgão judicial, garantindo igualdade a todos os cidadãos na busca por seus direitos.

Pelo exposto, solicito aos Pares desta honrosa Casa de Leis que aprovem a presente proposição que visa alterar e acrescentar dispositivos na Lei Estadual nº 13.400, de 21 de dezembro de 2.001, que “Dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários”.

  
Rodrigo Estacho

Deputado Estadual



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Certifico que o presente expediente protocolado sob nº 813/2019 - DAP, em 18/3/2019, foi autuado nesta data como Projeto de Lei nº 156/2019.

Curitiba, 19 de março de 2019.

  
Michelle Pezzini  
Matricula 16.485

Informamos que revendo nossos registros, em busca preliminar, constatamos que o presente projeto:

- guarda similitude com as leis nºs 14.956/2005 e 17.798/2013
- guarda similitude com a(s) proposição(ões) em trâmite
- guarda similitude com a(s) proposição(ões) arquivada(s)
- não possui similar nesta Casa.
- dispõe sobre matéria que sofreu rejeição na presente Sessão Legislativa.

  
Michelle Pezzini  
Matricula 16.485

1- Ciente.

2- Encaminhe-se:  à Comissão de Constituição e Justiça.  
 ao Núcleo de Apoio Legislativo.

Curitiba, 19 de março de 2019.

  
Dylliardi Alessi  
Diretor Legislativo



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 13400 - 21 de Dezembro de 2001

Publicado no Diário Oficial nº. 6137 de 26 de Dezembro de 2001

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.

**§ 3º.** O cartaz mencionado no parágrafo anterior deverá respeitar os diâmetros de 50 cm de comprimento por 30 cm de altura e conter, ainda, informações aos clientes sobre o prazo para atendimento previsto no § 1º deste artigo. (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

**§ 4º.** A quantidade de cartazes deverá obedecer ao seguinte critério: (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

**I** - ao menos quatro para estabelecimentos que possuam mais de 4.000 m<sup>2</sup>; (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

**II** - ao menos dois para aqueles que possuam entre 1.000 m<sup>2</sup> e 3.000 m<sup>2</sup>. (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

~~**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)



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**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 Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo. (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.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**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.

Curitiba, em 21 de dezembro de 2001.

*Jaime Lerner*  
*Governador do Estado*

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

*José Cid Campêlo Filho*  
*Secretário de Estado do Governo*



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná*  
*Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury*

Lei 14956 - 19 de Dezembro de 2005

Publicado no Diário Oficial nº. 7125 de 19 de Dezembro de 2005

**Súmula:** Altera os dispositivos que especifica, da Lei nº 13.400/01 e adota outras providências.

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

**Art. 1º.** Fica alterado o *caput* e acrescenta parágrafo único ao art. 2º, da Lei nº 13.400, de 26 de dezembro de 2001, que passarão a vigorar com a seguinte redação:

"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.

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."

**Art. 2º.** Ficam alterados o *caput* e os incisos I e II do art. 4º, da Lei nº 13.400, de 26 de dezembro de 2001, que passarão a vigorar com a seguinte redação:

"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.

I – a multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo.

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."

**Art. 3º.** Ficam revogados os incisos III e IV e parágrafos 1º, 2º e 3º do art. 4º da Lei nº 13.400, de 26 de dezembro de 2001.

**Art. 4º.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO EM CURITIBA, em 19 de dezembro de 2005.

Roberto Requião  
Governador do Estado

Aldo José Parzianello  
Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania

Rogério Helias Carboni  
Chefe da Casa Civil, em exercício



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 17798 - 05 de Dezembro de 2013

---

Publicado no Diário Oficial nº. 9101 de 6 de Dezembro de 2013

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe sobre o tempo razoável para atendimento de clientes em filas de caixas.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Ficam acrescidos os §§ 3º e 4º ao art. 1º da Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“§ 3º O cartaz mencionado no parágrafo anterior deverá respeitar os diâmetros de 50 cm de comprimento por 30 cm de altura e conter, ainda, informações aos clientes sobre o prazo para atendimento previsto no § 1º deste artigo.

§ 4º A quantidade de cartazes deverá obedecer ao seguinte critério:

I – ao menos quatro para estabelecimentos que possuam mais de 4.000 m<sup>2</sup>;

II – ao menos dois para aqueles que possuam entre 1.000 m<sup>2</sup> e 3.000 m<sup>2</sup>.”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, em 05 de dezembro de 2013.

*Carlos Alberto Richa*  
Governador do Estado

*Maria Tereza Uille Gomes*  
Secretária de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos

*Cezar Silvestri*  
Secretário de Estado de Governo

*Reinhold Stephanes*  
Chefe da Casa Civil

*Gilberto Ribeiro*  
Deputado Estadual



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

### CERTIDÃO

Certifico que a Nota Técnica ao Projeto de Lei nº 156/2019, protocolada sob o nº 8813/2019-DAP, foi acolhida integralmente pelo Excelentíssimo Deputado Rodrigo Estacho, tendo apresentado novo texto da proposição em substituição ao texto original, nos termos do § 4º do Art. 156 do Regimento Interno:

Art. 156. Caso entender necessário, a Diretoria Legislativa, no prazo do § 2º do art. 155 deste Regimento, poderá emitir nota técnica às proposições visando à adequação à legislação sobre técnica legislativa.

§ 4º Em caso de acolhimento integral ou parcial da nota técnica pelo autor da proposição, este apresentará o novo texto da proposição, o qual substituirá o original, sem configurar emenda, prosseguindo-se sua tramitação.

Observa-se que a emissão de Nota Técnica tem por objetivo aprimorar o conteúdo e a forma das proposições apresentadas pelos Excelentíssimos Deputados, de modo a padronizar a técnica legislativa neste Parlamento.

Ademais, as alterações sugeridas pelo Núcleo de Apoio Legislativo buscam evitar emendas corretivas desnecessárias às proposições, o que pode vir a acelerar a tramitação dos Projetos de Lei.

Por fim, observa-se que a Nota Técnica emitida pelo Núcleo de Apoio Legislativo não visa se manifestar quanto ao mérito nem eventuais inconstitucionalidades ou ilegalidades, bem como não tem o intuito de alterar o objeto das proposições.

Curitiba, 20 de maio de 2019.

  
Gabriela Monteiro Gerolimo  
Assessora Legislativa



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

### DESPACHO

O Projeto de Lei original foi substituído pela redação elaborada pelo Núcleo de Apoio Legislativo, nos termos do § 4º do art. 156 do Regimento Interno.

A proposição original foi arquivada nesta Diretoria.  
Encaminhe-se à Comissão de Constituição e Justiça.

Curitiba, 22 de maio de 2019.



Dyllardi Alessi  
Diretor Legislativo

**PROTOCOLO:** 15.694.949-3.

**INTERESSADO:** Liderança do Governo na Assembleia Legislativa do Estado.

**ASSUNTO:** Projeto de Lei nº 156/2019.

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria parlamentar, que objetiva alterar a Lei nº 13.400/2001, que dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

Encaminhe-se à Secretaria de Estado da Justiça, Trabalho e Direitos Humanos - SEJU, para manifestação a respeito da proposição legislativa em questão, em conformidade com o estabelecido nos Ofícios Circulares CEE/CC nºs. 009/2015\* e 010/2015, inclusive quanto aos aspectos orçamentário e financeiro e com a devida anuência do Titular da Pasta.

Considerando que o Projeto de Lei referido encontra-se em tramitação na Assembleia Legislativa e que as informações prestadas serão encaminhadas à Liderança do Governo com o objetivo de orientar e subsidiar, em vista do interesse público, as discussões e votações as quais a proposta deverá ser submetida nas Comissões Parlamentares e no Pleno, estes autos deverão retornar à Casa Civil **no prazo de 05 (cinco) dias úteis**, para que as providências pertinentes possam ser tomadas em tempo hábil, ou seja, antes da sua aprovação ou rejeição no parlamento.

Curitiba, 09 de abril de 2019.

Assinado Digitalmente  
Eduardo Magalhães  
Coordenador Legislativo  
Resolução nº 2/2019

\*Cont. OF CIRC. CEE/CC 009/15 (fls. 02)

- 1) Considerar, na análise dos pleitos, os aspectos técnicos, jurídicos e políticos, assim como o cuidado para com a imagem e o projeto do Governo, empenhando-se a secretaria/ o órgão em prestar subsídios que efetivamente permitam responder ao que foi solicitado.
- 2) Os subsídios apresentados devem ter sempre caráter positivo, buscando-se, para tanto, salientar o compromisso e o empenho da atual Gestão em solucionar problemas, destacar as realizações do Governo na área/ no setor em questão e, quando houver dificuldade em responder favoravelmente ao que foi solicitado, indicar que mereceu registro para análise e/ou atendimento futuro.
- 3) A informação final, encaminhada como resposta à Casa Civil, deverá respeitar as seguintes condições: ser escrita por meio mecânico, em linguagem formal, clara, objetiva, impessoal e inteligível; não usar termos, siglas ou abreviações que não sejam devidamente explicadas ou de conhecimento público; ser redigida em papel contendo timbre ou logotipo da secretaria/ do órgão, número do documento, data, identificação do signatário e respectivo cargo.
- 4) A resposta deverá, ainda, ser assinada pela autoridade indicada por responder em nome da secretaria/ do órgão (Secretário, Diretor, Diretor-geral, Chefe de Gabinete); redigida nos formatos de ofício, despacho, informação, ou carta, e não em forma de minuta, que será feita apenas quando solicitada.
- 5) No caso de a informação final não atender ao anteriormente exposto, o processo retornará à secretaria/ órgão para as novas providências.
- 6) Os pedidos de informações, objetos de requerimentos ou ofícios dos deputados estaduais, têm prioridade absoluta e o encaminhamento das informações a esta Casa Civil deverá ser feito com **urgência**, a fim de que se possa cumprir rigorosamente o prazo definido na Constituição Estadual para resposta (ART. 90, inciso V, Parágrafo único). Se houver necessidade de maior prazo, deverá ser solicitado, por escrito, à Casa Civil, que providenciará o pedido de dilação junto à Assembleia Legislativa do Estado.



**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA GERAL**

**Protocolo nº. 15.694.949-3**

**Ref.: Projeto de Lei n.º 156/2019 –  
Altera dispositivos na Lei Estadual  
n.º 13.400, de 21 de dezembro de  
2001.**

**Ao Departamento Estadual de Proteção e Defesa ao Consumidor - PROCON/PR**

De ordem do senhor Diretor Geral e tendo em vista o Despacho da Casa Civil, fl. 13, encaminho o presente protocolado para análise e manifestação.

Curitiba, 10 de abril de 2019.

**Marta Terezinha Rennó Cunha  
Diretoria Geral**

Palácio das Araucárias - Rua Jacy Loureiro de Campos, s/nº, 2º andar Ala C - Centro Cívico - Curitiba-PR - CEP 80.530 - 915 -  
Fone: 41 3221-7290/Fax 3254-8512.



Ofício COO/DJUR- 98/2019 - PROCON/PR



Curitiba, 02 de Maio de 2019.

Resposta ao Protocolo Integrado nº 15.694.949-3 - SEJU

Ilmo. Diretor Geral/SEJU

Sr. Adayr Cabral Filho

Vimos por meio deste, encaminhar para a apreciação de Vossa Senhoria, o parecer elaborado por este PROCON/PR acerca do projeto de lei nº 156/2019, de autoria do Deputado Estadual Rodrigo Estacho, em trâmite perante a Assembleia Legislativa do Estado do Paraná.

Na oportunidade, expressamos nossos protestos de estima e consideração.

**Claudia Francisca Silvano**  
Diretora do PROCON/PR

**Alane Mariana Borba dos Santos**  
Divisão Jurídica - PROCON/PR

Rua Emiliano Perneta, 47 -- Centro - CEP 80010-050 - Curitiba - PR  
Fone: 0800 41-1512 - [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) - [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br) - E-mail: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)

Inserido ao protocolo 15.694.949-3 por: Alane Mariana Borba dos Santos em: 02/05/2019 10:56. Assinado por: Alane Mariana Borba dos Santos em: 02/05/2019 10:56. Para mais informações acesse: <http://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do> e informe o código: 30c42268d06077e611441da9ad8c3a0c



**PROCON-PR**  
Departamento Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

**GOVERNO**  
**DO ESTADO DO PARANÁ**  
Secretaria de Justiça, Trabalho  
e Direitos Humanos



## **PARECER TÉCNICO Nº 10/2019**

**ASSUNTO: Análise do Projeto de Lei nº 156/2019**

### **1. ANÁLISE DO PROJETO**

#### **1.1. RELATÓRIO**

Trata-se de solicitação de análise e manifestação deste PROCON/PR acerca do contido no Projeto de Lei nº 156/2019 de autoria do Deputado Estadual Rodrigo Estacho.

A referida solicitação foi formulada pelo Ilmo. Sr. Diretor Geral da Secretaria de Estado da Justiça, Trabalho e Direitos Humanos do Paraná (fl. 14).

O Projeto de Lei em questão "*altera dispositivos na Lei Estadual nº 13.400, de 21 de dezembro de 2.001, que dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários*".

Instruem o feito: cópia do mencionado Projeto de Lei, sua respectiva justificativa e legislação original (fls. 02-12).

#### **1.2. FUNDAMENTAÇÃO**

Inicialmente, importa salientar que, em breve consulta acerca da existência ou não de legislação sobre o tema abordado no Projeto de Lei sob análise, foram localizadas a Lei Municipal nº 4.069/2001 de Cuiabá, a Lei Municipal nº 5.909/2011 de Criciúma, a Lei Estadual nº 4.223/2003 do Rio de Janeiro e o Projeto de Lei do município de Curitiba nº 005.00015.2013.

Rua Emiliano Pernetá, 47 – Centro – 80010-050 – Curitiba – PR  
Fone: 0800 41-1512 – [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) – [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br) - E-mail: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)



Ressalta-se que, de acordo com o artigo 55, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é dever dos entes federados União, Estados, Distrito Federal e Municípios elaborar, entre outras, normas que regulem a produção, industrialização, distribuição e consumo dos produtos e serviços a fim de buscar a preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, veja-se:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

Quanto ao mérito da presente proposição, entende-se que a matéria em questão é de interesse dos consumidores, posto que pretende otimizar o tempo de atendimento em estabelecimentos financeiros, o que vai ao encontro do objetivo da política nacional das relações de consumo esculpido no *caput* artigo 4º do CDC, a seguir transcrito:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, [...].

A redação atual da lei rege apenas os caixas de atendimento, mostrando-se com lacunas, as quais o presente projeto de lei tem como intenção satisfazer. Como bem aponta a justificativa, não há motivo aparente para que seja feita distinção entre os caixas e as mesas e balcões, sendo apenas um abrangido pela lei, quando ambos são geradores de filas, as quais tomam parte importante do dia do

Rua Emiliano Pernetá, 47 – Centro – 80010-050 – Curitiba – PR  
Fone: 0800 41-1512 – [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) – [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br) - E-mail: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)



Consumidor, servindo como empecilho em suas rotinas. Desta forma, é importante o acréscimo de mesas e balcões de atendimento na regulamentação positivada.

É função do Fornecedor prover um atendimento de qualidade, como impõe o Código do Consumidor em seu artigo 6º, inciso X:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A partir desse regimento é que condiz impor ao Fornecedor que otimize seu tempo de atendimento de forma a tornar sua prestação de serviços adequada, tendo liberdade em escolher as medidas a serem tomadas. Tanto, que a teoria do desvio produtivo do consumidor, criada por Marcos Dessaune e já acatada pelo STJ, defende que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável. E muitas vezes, quando o Consumidor se dirige a estabelecimentos financeiros é para resolver problemas gerados pelos Fornecedores.

Ressalva-se que as lotéricas são regidas pela Caixa Econômica Federal, conforme Lei nº 12.869/2013, o que significa que não podem aumentar postos de atendimento dentro do setor deliberadamente, de acordo com o aumento da demanda. Desta forma, este PROCON sugere que a expressão "casas lotéricas" seja suprimida da redação do presente projeto de lei.

Portanto, da letra dos dispositivos mencionados infere-se que os acréscimos realizados por este Projeto de Lei serão relevantes para a diminuição do tempo de espera dos Consumidores, sendo neste viés que reside a relevância maior da iniciativa parlamentar em análise, razão pela qual este PROCON/PR se manifesta parcialmente favorável a sua aprovação.

Por fim, sugerimos que este projeto tramite em apenso ao Projeto de Lei nº 184.2019, o qual também objetiva alterar a lei estadual 13.400/2001.

Rua Emiliano Perneta, 47 – Centro – 80010-050 – Curitiba – PR  
Fone: 0800 41-1512 – [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) – [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br) - E-mail: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)



**GOVERNO**  
**DO ESTADO DO PARANÁ**  
Secretaria de Justiça, Trabalho  
e Direitos Humanos



## 2. CONCLUSÃO

Diante do exposto, este PROCON/PR, no âmbito da defesa dos direitos dos consumidores, para o qual tem competência, **manifesta-se parcialmente favorável à aprovação do Projeto de Lei nº 156/2019 no Estado do Paraná, observada a ressalva no que diz respeito as casas lotéricas.**

É o parecer.

Curitiba, 29 de abril de 2019.

**Claudia Francisca Silvano**  
Diretora do PROCON/PR

**Alane Mariana Borba dos Santos**  
Chefe da Divisão Jurídica – PROCON/PR

**Julia Barbosa Zen**  
Acadêmica de Direito – PROCON/PR

Rua Emiliano Perneta, 47 – Centro – 80010-050 – Curitiba – PR  
Fone: 0800 41-1512 – [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) – [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br) - E-mail: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)



**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA GERAL**

**Protocolo nº 15.694.949-3**

Ref.: Projeto de Lei n.º 156/2019 –  
Altera dispositivos na Lei Estadual  
n.º 13.400, de 21 de dezembro de  
2001.

**A Coordenadoria Técnico-Legislativa – CTL/CC**

Retorno o presente protocolado com informação da Diretora do Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, fls. 15 – 19, para conhecimento e as devidas providências.

Curitiba, 03 de maio de 2019.

**Adayr Cabral Filho**  
Diretor Geral

Palácio das Araucárias - Rua Jacy Loureiro de Campos, s/nº, 2º andar Ala C - Centro Cívico - Curitiba-PR - CEP 80.530 - 915 -  
Fone: 41 3221-7290/Fax 3254-8512

**CASA CIVIL**  
**COORDENADORIA TÉCNICO-LEGISLATIVA**



---

**Protocolo:** 15.694.949-3  
**Assunto:** ENC. PROJETO DE LEI Nº 156/2019, ALTERA DISPOSITIVOS NA LEI ESTADUAL Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE "DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVERÃO PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS".  
**Interessado:** LIDERANÇA DO GOVERNO NA ALEP  
**Data:** 06/05/2019 09:07

---

**DESPACHO**

Conforme orientação superior, encaminhado ao CC/CEE para oficiar a Liderança do Governo na Alep.

Palácio Iguaçu – Curitiba, 6 de maio de 2019  
OF CEE/CC 788/19

e-Protocolo n.º 15.694.949-3

Ref.: Projeto de Lei n.º 156/2019.

Senhor Líder do Governo,

Em atenção ao referido Projeto de Lei, encaminho a Vossa Excelência as informações prestadas pela Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho, por meio do Despacho datado de 03/05/2019 (fl. 20) e do Parecer Técnico n.º 10/2019 (fls. 16, 17, 18 e 19).

Atenciosamente,

*Assinado eletronicamente*  
**EDUARDO MAGALHÃES**  
Coordenador Legislativo\*

Anexo

Excelentíssimo Senhor  
Deputado HUSSEIN BRAKRI  
Líder do Governo na Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
CURITIBA – PR

CEE/FF/S/JC

\* Delegação de Competência – Resolução 002/2019 – Casa Civil

Palácio Iguaçu - Praça Nossa Senhora de Salette, s/n - 4º andar - Centro Cívico - 80530-909 - Curitiba - PR - 41 3350-2400

www.pr.gov.br

**CASA CIVIL**  
**CENTRO DE EDIÇÃO DE EXPEDIENTE OFICIAL**

---

**Protocolo:** 15.694.949-3  
**Assunto:** ENC. PROJETO DE LEI Nº 156/2019, ALTERA DISPOSITIVOS NA LEI ESTADUAL Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE "DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVERÃO PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS".  
**Interessado:** LIDERANÇA DO GOVERNO NA ALEP  
**Data:** 10/05/2019 11:29

---

**DESPACHO**

À LIDERANÇA DO GOVERNO NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO, PARA CONHECIMENTO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA SEJUT, REFERENTES AO PROJETO DE LEI Nº 156/2019 DE AUTORIA DO DEP. RODRIGO ESTACHO. SOLICITO QUE, APÓS OS DEVIDOS TRÂMITES, ESTE PROCOLO SEJA DEVOLVIDO AO CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DESTA CASA CIVIL **CC/CAO/ARQ**, COM DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO, PARA ARQUIVAMENTO.

CC/ CEE /CC



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 156/2019

Projeto de Lei nº. 156/2019

Autor: Deputado Rodrigo Estacho

Altera a Lei Nº 13.400, de 21 de Dezembro de 2001, que Dispõe que as Instituições bancárias e outras especificadas devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

**ALTERA A LEI Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS. ART. 24, V, CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ART. 13, V, CONSTITUIÇÃO ESTADUAL. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. PARECER FAVORÁVEL NA FORMA DO SUBSTITUTIVO GERAL EM ANEXO.**

VISTA EM 02/10/19

Dep Hugo Anacleto

Praça Nossa Senhora da Salette s/nº - Centro Cívico - Curitiba - Paraná  
Comissão de Constituição e Justiça CCJ



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

## Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



### PREÂMBULO

O projeto de lei de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, tem por objetivo alterar a Lei N<sup>o</sup> 13.400, de 21 de Dezembro de 2001, que dispõe que as Instituições bancárias e outras especificadas devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

A proposição visa estender a previsão legal para além dos caixas, as mesas e balcões de atendimento, ainda que de gerência das instituições bancárias, financeiras e de crédito bem como supermercados e também as casas lotéricas.

### FUNDAMENTAÇÃO

De início, compete à Comissão de Constituição e Justiça, em consonância ao disposto no artigo 41, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, verificar a constitucionalidade, legalidade, legitimidade do proponente, bem como a técnica legislativa ora utilizada:

#### **Art. 41. Cabe à Comissão de Constituição e Justiça:**

I - emitir parecer quanto à constitucionalidade, legalidade, juridicidade, adequação regimental e caráter estrutural das proposições;



**Assembleia Legislativa do Estado do Paraná**  
**Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury**



Ademais, verifica-se que a Assembleia Legislativa detém a competência necessária para apresentar o Projeto de Lei ora em tela, conforme aduz o art. 162, I, do Regimento Interno desta Casa de Leis:

**Art. 162. A iniciativa de projeto, observado o disposto na Constituição do Estado, caberá:**

**I – a qualquer Deputado, podendo ser individual ou coletiva;**

Corroborando deste entendimento, a Constituição do Estado do Paraná, observe-se:

**Art. 65. A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou comissão da Assembleia Legislativa, ao Governador do Estado, ao Presidente do Tribunal de Justiça, ao Procurador-Geral de Justiça e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.**

A **CONSTITUIÇÃO FEDERAL**, em seu artigo 24, estabelece que cabe à União, Estados e ao Distrito Federal legislar, concorrentemente, no que diz respeito ao consumo e à responsabilidade por dano ao consumidor, vejamos:



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo;

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

Neste mesmo contexto, a CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARANÁ, em seu artigo 13, estabelece:

Art.13. Compete ao Estado, concorrentemente com a União, legislar sobre:

V - produção e consumo;

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor e a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

Verifica-se ainda, que a Constituição Federal, em seu artigo 170, V, dispõe que a defesa do consumidor é um princípio geral da atividade econômica:



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

Corrobora deste entendimento, o CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, Art. 55 parágrafo 1º:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



consumidor, baixando as normas que se  
fizerem necessárias.

Baixado em diligência ao Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-PR, o órgão se posicionou favorável à aprovação do projeto, tendo em vista que a matéria é de interesse dos consumidores, posto que pretende otimizar o tempo de atendimento em estabelecimentos financeiros. Para o órgão, a redação atual da Lei rege apenas os caixas de atendimento, mostrando-se lacuna, as quais o presente projeto de lei tem como intenção satisfazer.

Verifica-se inicialmente a possibilidade de tramitação do referido projeto, contudo o mesmo demanda de um Substitutivo Geral, a fim de corrigir inconsistências contidas no Projeto original.

Dessa forma, apresenta-se o Substitutivo Geral em anexo, apresentado nos termos do Art. 175, IV, do Regimento interno.



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

SECRETARIA LEGISLATIVA  
35

CONCLUSÃO

Diante do exposto, opina-se pela **APROVAÇÃO** do presente projeto de lei, em virtude de sua **LEGALIDADE E CONSTITUCIONALIDADE**, na forma do **SUBSTITUTIVO GERAL** em anexo.

Curitiba, de Outubro de 2019.

**DEPUTADO DELEGADO FRANCISCHINI**  
Presidente da Comissão de Constituição e Justiça – CCJ

**DEPUTADO PAULO LITRO**  
Relator

**APROVADO**

11/11/19

**VOTO CONTRARIO AO PARECER**  
Dep. Jodou Jener  
7



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



**SUBSTITUTIVO GERAL AO PROJETO DE LEI Nº 156/2019**

Nos termos do inciso IV, do artigo 175 do Regimento Interno, apresenta-se o Substitutivo Geral ao Projeto de Lei nº 156/2019, que passa a seguinte redação:

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de Dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

**Art. 1º.** Altera o caput do Art. 1º da Lei nº 13.400, de 21 de Dezembro de 2001, o qual passa a vigorar com a seguinte redação:

**Art. 1º** Determina que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como supermercados e casa lotéricas disponibilizem pessoal suficiente em caixas, mesas e balcões de atendimento, ainda que de gerência, para que o atendimento seja realizado em tempo razoável.

**Art. 2º.** Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias contados da data de sua publicação em Curitiba, de Outubro de 2019.

**DEPUTADO DELEGADO FRANCISCHINI**  
Presidente da Comissão de Constituição e Justiça – CCJ

**DEPUTADO PAULO LITRO**  
Relator

Praça Nossa Senhora da Salette s/nº - Centro Cívico - Curitiba - Paraná  
Comissão de Constituição e Justiça



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná



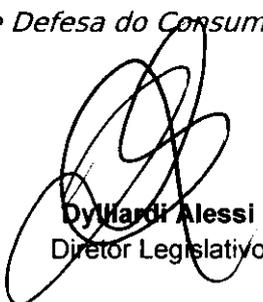
## Informação

Informo que o Projeto de Lei nº 156/2019, de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, recebeu parecer favorável na Comissão de Constituição e Justiça, na forma do Substitutivo Geral, e encontra-se em condições de prosseguir sua tramitação.

Curitiba, 12 de novembro de 2019.

  
Maria Hermida de Paula  
Matr. 40.668

1. *Ciente;*
2. *Encaminhe-se à Comissão de Defesa do Consumidor.*

  
Dylhardi Alessi  
Diretor Legislativo



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

## PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 156/2019

**Autor:** Deputado Rodrigo Estacho

**Relatora:** Deputada Mabel Canto

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro 2001, que dispõe que as instituições bancárias e outros especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários. Parecer Favorável da CCJ, com emenda substitutiva geral. Parecer da Comissão de Defesa do Consumidor. Proteção do Consumidor. Prestação de Serviço Eficaz. Alteração da Lei já vigente para aperfeiçoar o texto. Inclusão, no texto, além de "caixas", que o atendimento ocorra em tempo razoável nas "mesas e balcões de atendimento". Ressalvas do PROCON/PR. Entendo que, no caso, podem ser avaliadas pelo plenário, visto que a CCJ já se manifestou. Parecer favorável.

### **1- Síntese fática**

Trata-se de Projeto de Lei de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, protocolizada nesta Casa de Leis, sob o número 159/2019, que altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro 2001, que dispõe que as instituições bancárias e outros especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários

O PROCON/PR, fls. 20/24, se posicionou no sentido de que:

a) É função do fornecedor prover um atendimento de qualidade, nos termos do art. 5º, X, do Código de Defesa do Consumidor;

b) Ressalva-se que as lotéricas são regidas pela Caixa Econômica Federal, conforme Lei nº 12.869/2013, o que significa que não podem aumentar postos de atendimento dentro do setor deliberadamente, de acordo com o aumento da demanda;



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

c) Por fim, sugerimos que este projeto tramite em apenso ao Projeto de Lei nº 184/2019, o qual também objetiva alterar a Lei Estadual nº 13.400/2001.

E por estes motivos, o PROCON/PR se manifestou "parcialmente favorável à aprovação do Projeto de Lei nº 159/2019".

Após a análise pela Comissão de Constituição e Justiça, o presente Projeto de Lei foi aprovado ante a sua Constitucionalidade e Legalidade, na forma do parecer apresentado pela Deputado Paulo Litro, com emenda substitutiva geral.

Agora se encontra nesta Comissão de Defesa do Consumidor para a análise de mérito e emissão parecer.

## **2- Fundamentação**

É importante destacarmos, de início, a competência desta Comissão para opinar sobre a matéria em deslinde. Assim dispõe o Regimento Interno:

Art. 56. Compete à Comissão de Defesa do Consumidor manifestar-se sobre toda e qualquer proposição relacionada à defesa do consumidor, bem como receber, avaliar e investigar denúncias relativas à violação de seus direitos.

O núcleo central do projeto é exatamente a extensão da previsão legal de atendimento eficaz para além dos caixas, para também as mesas e balcões de atendimentos, ainda que de gerência das instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como supermercado e também as casas lotéricas.

Nestes termos, a Comissão de Constituição e Justiça destacou, por maioria de seus membros, a constitucionalidade da matéria, fls. 29/36, com emenda substitutiva geral que permite esclarecimento maior acerca do teor original da Lei.

No tocante ao mérito do projeto, cabe-nos repisar que o Código de Defesa do Consumidor, assim dispõe sobre os direitos básicos do consumidor:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) IV - educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Ora, depreende-se da norma geral em matéria consumerista que foi escolha do legislador que seja garantido ao consumidor, frente aos fornecedores de serviços, uma adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Em um tempo de visíveis contrastes sociais, é salutar reforçarmos a importância da proteção dos hipossuficientes (consumidores, no caso), como forma de prevenir e corrigir abusos por parte dos detentores do poder (econômico, no caso).

Afinal, é assim que estipula o texto da Carta Magna:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...). V - defesa do consumidor;

Neste sentido, em análise da proposta ora sob análise e normas vigentes na seara consumerista, verifica-se a completa adequação e o aspecto meritório, pelo que merece a aprovação desta Comissão.

No mais, importante destacar as considerações trazidas pelo PROCON/PR. Vejamos que no mérito, o órgão de defesa da proteção do consumidor apresentou concordância ao projeto.

No entanto, fez uma ressalva quanto a inclusão das **casas lotéricas**, visto que a Lei Federal nº 12.869/2013, que dispõe sobre o exercício da atividade e a remuneração do permissionário lotérico, regulamenta nacionalmente este tipo de serviço. Ao que parece, de fato, ao propor tal inclusão de casas lotéricas, o legislador incorre em antinomia jurídica, posto Lei estadual pode vir, se aprovada, a ferir norma federal, o que pode resvalar no judiciário.

No entanto, em respeito a decisão já exarada pela CCJ, a qual não se manifestou sobre o assunto, entendo que tal situação pode ser revista pelo soberano plenário.



# Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

Por fim, importante consideração feita pelo PROCON/PR, para que ocorresse o apensamento desta matéria, com outra em trâmite também nesta Casa de Leis. Ambas, visam alterar a Lei Estadual nº 13.400/2001.

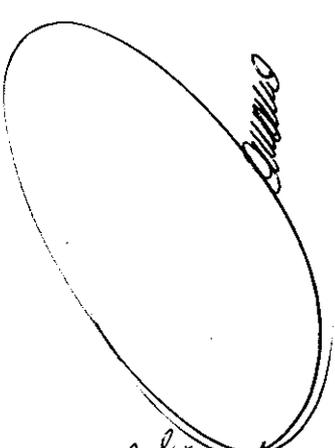
Entendo que a alteração versa sobre dispositivos diferentes, o que não afeta diretamente o presente Projeto de Lei. De todo modo, caso aja entendimento diversa, sugiro que a Presidência da Comissão de Constituição e Justiça proceda o requerimento de apensamento dos projetos.

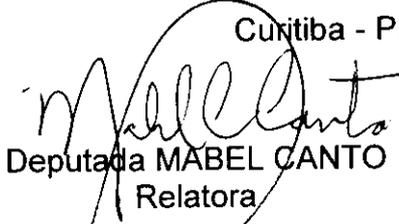
São estas, portanto, as razões pelas quais este relator entende pela aprovação deste Projeto de Lei, com emenda substitutiva aprovada na CCJ, com as ressalvas apresentadas neste parecer.

### 3- Conclusão

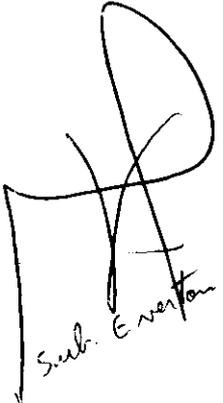
Pelo exposto acima, o parecer deste relator opina pela **aprovação** do presente Projeto de Lei, posto que, o que estabelece, está em sintonia com o ordenamento jurídico brasileiro e paranaense, na proteção e em defesa do consumidor, substitutiva aprovada na CCJ, com as ressalvas apresentadas neste parecer.

Curitiba - PR, 10 de dezembro de 2019.

  
Alexandre A.

  
Deputada MABEL CANTO  
Relatora

  
Deputado MARCIO PACHECO  
Presidente

  
Sub. Everton

  
Sub. Everton



## Assembleia Legislativa do Estado do Paraná



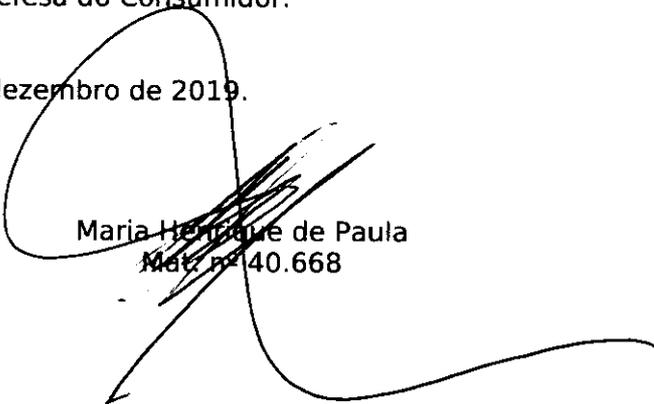
### Informação

Informo que o Projeto de Lei nº 156/2019, de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, recebeu pareceres das Comissões a seguir indicadas e encontra-se em condições de prosseguir em seu trâmite.

1. Comissões com pareceres favoráveis:

- Comissão de Constituição e Justiça, com Substitutivo Geral;
- Comissão de Defesa do Consumidor.

Curitiba, 12 de dezembro de 2019.



Maria Henrique de Paula  
Mat. nº 40.668

1. *Ciente;*
2. *Encaminhe-se à Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda.*



Dyllardi Alessi  
Diretor Legislativo



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ**  
**COMISSÃO DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, EMPREGO E RENDA**

**PARECER AO PROJETO DE LEI N.º. 156/2019**

**Autor:** Deputado Rodrigo Estacho

ALTERA A LEI N.º. 13.400 DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIADAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS.

**1- Síntese fática**

Trata-se do Projeto de Lei de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, protocolado nesta Casa de Leis, sob o número 156/2019.

Em sede de análise de constitucionalidade realizada pela CCJ, o projeto foi aprovado na forma do Substitutivo Geral.

Sendo que o mesmo se encontra nesta Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda com Deficiência para análise de mérito e emissão de parecer.

---

Centro Legislativo Presidente Anibal Khury

Praça Nossa Senhora de Saete, s/n, Ed. Pres. Tancredo Neves – Gabinete 003 - Térreo  
Curitiba- PR – CEP: 80530-911 – Telefone: (41) 3350-4290



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

### 2- Fundamentação

É importante destacarmos, de início, a competência desta Comissão para opinar sobre a matéria em deslinde. Assim dispõe o Regimento Interno:

*Art. 53. Compete à Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda manifestar-se **sobre toda e qualquer proposição relativa à indústria, ao comércio, ao emprego e à renda.***

O objetivo do projeto é atualizar, a fim de esclarecer e determinar, regras mínimas para evitar abuso e desrespeito entre as pessoas e as instituições, especialmente em relação às relações consumeristas, haja vista a hipossuficiência do consumidor em face daquelas, por meio da substituição do termo “caixas, mesas e balcões de atendimento” à expressão, atual, “caixas”, conforme em Lei Estadual nº 13.400, de 2001, disposto em seu artigo 1º.

Nota-se, neste sentido, que a norma proposta pelo Nobre parlamentar se reveste da melhor maneira para explanação e defesa dos direitos do consumidor e até mesmo na manutenção da justiça, a qual, pelo Poder Judiciário Estadual, reconhece a inaplicabilidade da Lei Estadual nº 13.400, de 2001, em detrimento da lesão ao consumidor em demandas de tempo em espera exagerado em filas que não a do caixa. Portanto, não há qualquer reflexo negativo no que tange ao comércio, emprego e renda, uma vez que não se trata de onerosidade ao comércio, mas sim uma regulamentação necessária, considerando que envolve interesses do consumidor e que devem ser objeto de proteção na forma da lei.

A proposta legislativa sob exame atende os requisitos formais, não havendo óbice nesta perspectiva.

---

Centro Legislativo Presidente Anibal Khury

Praça Nossa Senhora de Salete, s/n, Ed. Pres. Tancredo Neves – Gabinete 003 - Térreo  
Curitiba- PR – CEP: 80530-911 – Telefone: (41) 3350-4290



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

São estas, portanto, as razões pelas quais este relator entende pela aprovação deste Projeto de Lei, nos termos apresentados na CCJ.

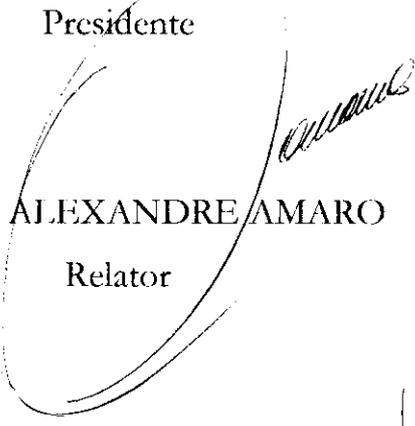
### 3- Conclusão

Pelo exposto acima, o parecer deste relator opina pela **APROVAÇÃO** do presente Projeto de Lei, posto que, o que estabelece, está em concordância com o ordenamento jurídico brasileiro e paranaense.

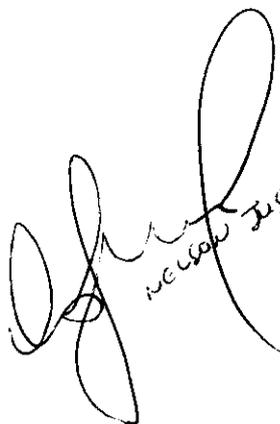
Curitiba, 17 de fevereiro de 2020.

  
Deputado PAULO HTRO

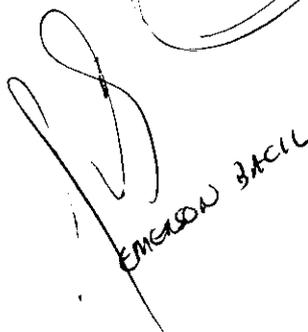
Presidente

  
Deputado ALEXANDRE AMARO

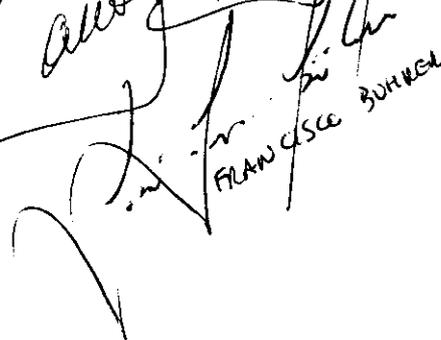
Relator

  
NELSON JUSTUS

  
PROF. VENIOS

  
EMERSON BACELL

  
JONAS GUIMARÃES

  
FRANCISCA BUHNER

Centro Legislativo Presidente Anibal Khury



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

## INFORMAÇÃO

Senhor Diretor,

Informo que o Projeto de Lei n.º 156/2019, de autoria do Deputado Rodrigo Estacho, recebeu pareceres das Comissões a seguir indicadas e encontra-se em condições de prosseguir em seu trâmite.

1. Comissões com pareceres favoráveis:

- Comissão de Constituição e Justiça;
- Comissão de Defesa do Consumidor.
- Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda.

Curitiba, 5 de março de 2020.

**Rafael Cardoso**  
**Mat. 16.988**

1. Ciente;
2. Encaminhe-se à Diretoria de Assistência ao Plenário.

**Delliardi Alessi**  
**Diretor Legislativo**