

## **LEI Nº 13.312, DE 17.06.03 (D.O. DE 30.06.03)**

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor, nos caixas das agências bancárias.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Todas as agências bancárias estabelecidas no Estado do Ceará ficam obrigadas a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

Art. 2º. Considera-se tempo razoável, para os fins desta Lei:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

b) em data de vencimento de tributos;

c) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos;

d) em data de início e final de cada mês.

Parágrafo único. O tempo previsto nos incisos I e II, deste artigo, serão determinados pelos horários de ingresso e de saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante fornecimento de senhas emitidas por aparelho eletrônico ou similar.

Art. 3º. Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas “a”, “b” e “c” do inciso II do artigo anterior.

Art. 4º. A análise, pelo órgão de que trata o artigo anterior, do tempo de atendimento a que se referem os incisos I e II do Art. 2º, levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou lógico-informática de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção de serviços bancários.

Art. 5º. A infração do disposto nesta Lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas de:

I – advertência;

II – multa de 100 (cem) UFIRCE´s (Unidades Fiscais do Estado do Ceará), por usuário prejudicado.

Parágrafo único. As agências bancárias terão um prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação da presente Lei, para adaptarem-se às exigências estabelecidas nesta Lei.

Art. 6º. A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no artigo anterior compete ao órgão estadual de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com entes públicos estaduais e municipais.

Art. 7º. Na forma do Art. 31 da Lei Complementar n.º 30, de 26.07.02, a multa de que trata o inciso II, Art. 5º desta Lei, reverterá para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, na forma e termos da Constituição Estadual.

Art. 8º. A presente Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, de 17 de junho 2003.

Lúcio Gonçalo de Alcântara  
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ