



Certifico, para os devidos fins, que esta  
LEI foi publicada no DOE,

Nesta Data, 13/07/11

Vera Lúcia Sá  
Gerente Executiva do Registro de Atos e  
Legislação da Casa Civil do Governador

## ESTADO DA PARAÍBA

LEI Nº 9.426 , DE 12 DE julho DE 2011  
AUTORIA: DEPUTADA DANIELLA RIBEIRO

**Dispõe sobre o atendimento a  
clientes em estabelecimentos  
bancários no Estado da Paraíba e  
dá outras providências**

### O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA:

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

**Art. 1º** As agências bancárias situadas no âmbito do Estado da Paraíba colocarão à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos, em véspera e depois de feriados.

**Art. 2º** O controle de atendimento ao cliente de que trata esta Lei será realizado mediante emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, nas quais constarão:

- I – nome e número da instituição;
- II – número da senha;
- III – data e horário de chegada e de atendimento no caixa;
- IV – rubrica do funcionário da instituição.

**Art. 3º** Os Procons Estadual e Municipais ficam encarregados de finalizar a aplicação da Lei.



## ESTADO DA PARAÍBA

**Art. 4º** O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções, por cada caso comprovado, cujos valores serão recolhidos aos cofres públicos:

I – pagamento de multa no valor de 1.000 (hum mil) UFIR's;

II – pagamento de multa no valor de 1.500 (hum mil e quinhentos) UFIR's na primeira reincidência;

III – suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias.

IV – cancelamento do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

**Parágrafo único.** Os estabelecimentos bancários que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público não se aplicam as penalidades previstas nesta Lei.

**Art. 5º** As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas serão comunicadas ao Procon Estadual ou ao órgão que o suceder.

§ 1º Ao estabelecimento disposto no *caput* do art. 1º desta Lei que for denunciado, será concedido direito de defesa.

§ 2º O órgão fiscalizador, além de apurar, de forma célere, as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

**Art. 6º** Ficam os estabelecimentos constantes no art. 1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm (cinquenta centímetros) de largura.



**ESTADO DA PARAÍBA**

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

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

**PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA  
PARAÍBA**, em João Pessoa, 12 de julho , de 2011; 123º da  
Proclamação da República.

**RICARDO VIEIRA COUTINHO**  
Governador