

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 3.569, DE 2008

(Apenso PL nº 4.100, de 2008)

Determina aos estabelecimentos bancários situados em todo o território nacional a instalação de assentos para os usuários que estiverem no aguardo da vez de serem atendidos pelo caixa.

**Autor:** Deputado Eduardo Cunha

**Relator:** Deputado Vital do Rêgo Filho

### I - RELATÓRIO

O projeto de lei em questão obriga os estabelecimentos bancários situados em todo o território nacional a instalarem assentos para os usuários que estiverem no aguardo da vez de serem atendidos. Estipula, ainda, que o não cumprimento dessa obrigação implicará multa equivalente a 1000 (mil) UFIR's a ser repassada para o Programa Fome Zero. Também, que os estabelecimentos bancários terão prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da publicação da lei em questão, para se adequarem às citadas disposições.

Justifica o autor sua iniciativa, argumentando que *“alguns estabelecimentos já disponibilizam assentos para seus clientes, o que facilita a vida – principalmente – de idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência”*, entendendo ser necessário que essa prática se estenda, como regra geral, para todo o território nacional.

Ao PL nº 3.569/08, foi apensado o Projeto de Lei nº 4.100, de 2008, do Deputado Júlio Delgado, com o mesmo propósito básico, porém, mais amplo, pois estende a exigência da instalação desses assentos



F345AE2F15

também às demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, aos órgãos e entidades do serviço público federal, aos hospitais públicos e privados, aos serviços notariais e de registro, às empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros, às empresas de telefonia fixa ou móvel, às concessionárias de serviços regulados pelo poder público federal e a outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Estabelece ainda o PL nº 4.100/08 que as instituições acima deverão instalar sistema para controle da hora de ingresso dos consumidores ou usuários no estabelecimento, tendo em vista que o prazo para o respectivo atendimento não poderá ser superior a 30 (trinta) minutos. Esse prazo poderá ser de 40 (quarenta) minutos em datas específicas como vésperas ou dias subsequentes a feriados, no período compreendido entre o primeiro e quinto dia útil do mês e, também, no último dia de cada mês.

Dispõe, ainda (art.7º), que as disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor), se aplicam às entidades responsáveis pelos serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal, ou seja, aos tabeliães de notas; aos tabeliães e oficiais de registro de contratos marítimos; aos tabeliães de protesto de títulos; aos oficiais de registro de imóveis; aos oficiais de registro de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas; aos oficiais de registro civis das pessoas naturais e de interdições e tutelas, e aos oficiais de registro de distribuição.

Por fim, estabelece que a anotação no certificado de registro a que se refere a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, da alienação fiduciária de veículo automotor pelo órgão competente de trânsito, produz efeitos probatórios contra terceiros, dispensado qualquer outro registro público, sujeitando-se os infratores à devolução em dobro do valor recebido e à multa no valor de 1.000 a 50.000 UFIR's, além de outras penalidades.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.



## II - VOTO DO RELATOR

A presente matéria será analisada pelas Comissões de Finanças e Tributação e de Constituição e Justiça e de Cidadania, submetendo-se, nesta Comissão, a uma apreciação voltada exclusivamente ao consumidor e seus direitos.

Nesse sentido, entendemos que os propósitos do PL nº 3.569/08, bem como os do PL nº 4.100/08, de forma mais ampla, atendem aos interesses de todos os consumidores clientes de estabelecimentos bancários, e demais instituições, em especial daqueles beneficiados pelo atendimento preferencial previsto em lei. O tempo de permanência de todos eles, sem exceção, no interior desses estabelecimentos, depende, exclusivamente, da capacidade material dessas instituições em atendê-los. Nada mais justo, portanto, que, durante esse período, um mínimo de conforto lhes seja proporcionado.

Por outro lado, há que se reconhecer a importância de submeter à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor) as entidades responsáveis pelos serviços notariais e de registro. Nossa sociedade, excessivamente burocratizada, obriga que milhares de pessoas se utilizem diariamente dos serviços dessas entidades na busca dos mais diversos tipos de formalização ou regularização.

Quanto à pretendida anotação no certificado de registro a que se refere a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, da alienação fiduciária de veículo automotor pelo órgão competente de trânsito, para produzir efeitos probatórios contra terceiros, dispensando-se qualquer outro registro público, cabe um esclarecimento.

Recentemente foi aprovado nesta Casa o PLV nº 29/2008 relativo à Medida Provisória nº 442, de 2008, onde se encontra disposição que contempla, no caso, exatamente a mesma preocupação do autor do PL nº 4.100/08, na medida em que estabelece que nas *“operações de arrendamento mercantil ou qualquer outra modalidade de crédito ou financiamento a anotação da alienação fiduciária de veículo automotor no certificado de registro a que se refere a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, produz plenos*



*efeitos probatórios contra terceiros, dispensado qualquer outro registro público”.*

**Em função do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.569, de 2008, e do Projeto de Lei nº 4.100, de 2008, na forma do Substitutivo anexo.**

Sala da Comissão, em 10 de dezembro de 2008.

Deputado VITAL DO RÊGO FILHO  
Relator

CL.NGPS.2008.12.10



F345AE2F15

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.569, DE 2008

Determina a instalação de assentos para usuários em espera de atendimento pelas instituições financeiras e outras que relaciona e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as instituições mencionadas no art. 3º desta lei obrigadas a adotar medidas para amenizar o desconforto de seus consumidores ou usuários quando em espera de atendimento.

Art. 2º As medidas de que trata o art. 1º são:

I – disponibilização de assentos durante o período de espera no atendimento;

II – equipamento para emissão de bilhete para registro do horário de ingresso no estabelecimento; e,

III – adoção de tempo máximo para atendimento.

Parágrafo único. Para efeito da consecução do disposto no inciso I deste artigo serão observados os parâmetros técnicos a serem estipulados na regulamentação desta lei.

Art. 3º Sujeitam-se ao disposto nesta lei:

I – as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

II – os órgãos e entidades do serviço público federal;



III – os hospitais públicos e privados;

IV – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal e a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994;

V – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

VI – empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, bem como outras empresas concessionárias de serviços regulados pelo poder público federal; e,

VII – outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 3º desta lei farão instalar e manterão em funcionamento equipamento para emissão de bilhete no qual será registrado o horário de ingresso de consumidores ou usuários no estabelecimento.

Parágrafo único. A instalação de que trata o *caput* deste artigo observará o seguinte cronograma a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por repartição ou agência, computado a partir da data de publicação desta lei:

I – 25% (vinte e cinco por cento), no mínimo, ao final do primeiro trimestre;

II – 50% (cinquenta por cento), no mínimo, ao final do segundo trimestre;

III – 75% (setenta e cinco por cento), no mínimo, ao final do terceiro trimestre;

IV – 100% (cem por cento) ao final do quarto trimestre.

Art. 5º Para efeito do disposto no inciso III do art. 2º, o tempo de espera nos estabelecimentos não poderá superar 30 (trinta) minutos.

§ 1º O tempo de espera a que se refere o *caput* poderá ser de até 40 (quarenta) minutos, desde que sejam afixados avisos no



estabelecimento alertando sobre a demora e sobre os motivos que lhe deram causa ou nas seguintes ocasiões:

- a) primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

§ 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento a que se refere o art. 4º e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 6º Os procedimentos administrativos de que trata esta lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia, por usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas, ao órgão fiscalizador competente sendo facultado ao estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da devida notificação.

Art. 7º Aplicam-se às entidades de que trata o inciso IV do art. 2º as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, 10 de dezembro de 2008.

Deputado VITAL DO RÊGO FILHO  
Relator

