

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Apensos PL nº 2.846/03, PL nº 3.772/04, PL nº 3.483/04 e PL nº 3.755/04)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

**Relator:** Deputado JERÔNIMO GOERGEN

### I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania o presente projeto de lei que pretende obrigar os estabelecimentos que enumera a adotarem medidas que amenizem o desconforto para o público que aguarda por atendimento.

Encontram-se apensadas a esta as seguintes proposições, com o mesmo propósito:

-Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, do nobre Deputado Chico Alencar;

-Projeto de Lei nº 3.772, de 2004, proposto pelo nobre Deputado Daniel Almeida;

-Projeto de Lei nº 3.483, de 2004, do ilustre Deputado Eduardo Cunha; e

-Projeto de Lei nº 3.755, de 2004, de autoria do nobre Deputado Carlos Nader.

Inicialmente o projeto foi apreciado pela Comissão de Defesa do Consumidor onde houve a aprovação do PL 2846/2003, do PL 3483/2004, do PL 3755/2004, e do PL 3772/2004, apensados, com substitutivo e a rejeição da ESB 1 CDC, da ESB 2 CDC, da ESB 3 CDC, da ESB 4 CDC, da ESB 5 CDC, da ESB 6 CDC, e da ESB 7 CDC.

Em seguida, a Comissão de Finanças e Tributação aprovou, por unanimidade, parecer pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto, dos PL's nºs 2.846/03, 3.483/04, 3.755/04 e 3.772/04, apensados, do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor e das emendas nºs 1 e 2 apresentadas na CFT; e, no mérito, pela aprovação do Projeto, dos PL's nºs 2.846/03, 3.483/04, 3.755/04 e 3.772/04, apensados, e da emenda nº 1, apresentada na CFT, com Substitutivo, e pela rejeição da emenda nº 2, apresentada na CFT.

Agora o bloco de proposições encontra-se nesta douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania para pronunciamento quanto a sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, no prazo do regime ordinário de tramitação.

Durante o prazo regimental, não foram apostas emendas neste Órgão Técnico.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Assim como o relator que nos antecedeu nesta Comissão, não encontramos óbices quanto à iniciativa das proposições em epígrafe, pois compete privativamente à União legislar sobre o moderno Direito do consumidor (CF: art. 22, I). Não constatamos, portanto, vícios de iniciativa.

De modo semelhante, tomamos emprestadas algumas conclusões do ilustre ex-Deputado João Magalhães em seu parecer quanto à constitucionalidade e juridicidade do projeto principal, não há reparos a fazer. No entanto, quanto a sua técnica legislativa é mister se observar que a unidade de referência mencionada no projeto, "UFIR", não existe mais e há necessidade de adaptação do art. 4º aos preceitos da Lei Complementar nº 95/98 (cláusula

genérica de revogação), de modo que são apresentadas emendas saneadoras.

Em relação ao Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, este não apresenta vícios de constitucionalidade. No entanto, há injuridicidade no art. 5º tendo em vista que seu ordenamento já está amparado pelo nosso ordenamento jurídico, resultado em redundância. O Projeto contém também índice monetário extinto e necessita ainda de adaptação aos preceitos da LC nº 95/98 quanto à cláusula genérica de revogação, de modo que também nesse caso são apresentadas emendas saneadoras.

Quanto ao Projeto de Lei nº 3.772, de 2004, por sua vez, tem preceito inconstitucional em dois dispositivos. Seu art. 6º comete atribuição a órgão público executivo, o que só pode ser feito pelo Chefe do Executivo em nosso Direito (CF: art. 84, VI, "a"). E o art. 3º é injurídico, pois uma nova lei não exime ninguém de cumprir as demais já existentes. O Projeto tem problemas de redação e demanda também adaptação aos ditames da LC nº 95/98, de modo que também nesses casos são oferecidas emendas saneadoras.

O art. 8º do Projeto de Lei nº 3.483, de 2004, é inconstitucional por invadir competência estadual e o art. 4º é injurídico, pois não inova a legislação sobre o tema. O Projeto também utiliza a UFIR e necessita ser adaptado aos preceitos da LC nº 95/98. Também oferecemos emendas saneadoras ao mesmo (em anexo) para sanar esses diversos vícios.

E entendemos que o Projeto de Lei nº 3.755, de 2004, não apresenta problemas de constitucionalidade, mas utiliza índice monetário extinto que requer supressão e precisa ser adaptado aos preceitos da LC nº 95/98, motivo que nos leva a propor, também na proposição, emendas saneadoras.

Quanto ao substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor necessita de subemenda adaptando seu art. 5º aos ditames da LC nº 95/98, que oferecemos em anexo.

Analisamos a manifestação trazida pelo nobre Deputado Vicente Cândido em seu voto em separado. Sua excelência adequadamente aponta aspectos abordados pela Comissão de Finanças e Tributação no parecer aprovado por unanimidade. Entende sua excelência que aquele Órgão Técnico apresentou conclusões que extrapolaram sua competência. Entende, portanto,

como providência cabível a rejeição do substitutivo adotado pela Comissão de Finanças e Tributação.

Assiste parcialmente razão à sua excelência quanto aos aspectos apontados no que tange ao que denomina de “contrabando” a exemplo da inclusão do art. 8º do Substitutivo adotado pela Comissão de Finanças e Tributação. No entanto, não é possível desconsiderar todo discutido e aprovado por aquela Comissão.

Não resta dúvida que os aspectos relacionados ao funcionamento das instituições financeiras mencionados na alínea “a” do art. 32 inciso X do RICD foram observados pela Comissão ao modificar a proposição e não seria correto ignorar suas conclusões sobre tais aspectos uma vez que se deram no estrito cumprimento do Regimento Interno.

A proposta que entendemos pertinente visa, basicamente suprimir, via substitutivo saneador que oferecemos ao texto adotado pela Comissão de Finanças e Tributação os dispositivos considerados como dissonantes em relação às suas prerrogativas.

Por todo o exposto, nosso voto é pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos com emendas, dos PL's de nºs. 3.487/00, 2.846/03, 3.772/04 e 3.483/04; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos das emendas anexas, do PL nº 3.755/04; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos da subemenda anexa, do Substitutivo/CDC aos Projetos; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Substitutivo/CFT aos Projetos, com subemenda substitutiva; e finalmente pela inconstitucionalidade da emenda nº 1/CFT ao PL nº 3.487/00.

É o voto.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000**

(Apenso PL nº 2.846/03, PL nº 3.772/04, PL nº 3.483/04 e PL nº 3.755/04)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

Autor: Deputado LINCOLN PORTELA

### **EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 3º do Projeto.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000**

(Apeços PL nº 2.846/03, PL nº 3.772/04, PL nº 3.483/04 e PL nº 3.755/04)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.  
Autor: Deputado LINCOLN PORTELA

### **EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Dê-se ao art. 4º a seguinte redação:

“Art. 4º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 2.846, de 2003**

(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

Autor: Deputado CHICO ALENCAR

**EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 5º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 2.846, de 2003**

(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

Autor: Deputado CHICO ALENCAR

**EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Dê-se a seguinte redação ao inciso II do art. 4º:

“Art. 4º.....

.....

II – Multa;

.....”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**

Relator

# **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

## **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 2.846, de 2003**

(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

Autor: Deputado CHICO ALENCAR

### **EMENDA Nº 3 DO RELATOR**

Dê-se ao art. 7º a seguinte redação:

“Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.772, de 2004**  
(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.  
Autor: Deputado DANIEL ALMEIDA

**EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

Suprima-se o artigo 3º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.772, de 2004**  
(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.  
Autor: Deputado DANIEL ALMEIDA

**EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 6º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.772, de 2004**

(apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.

Autor: Deputado DANIEL ALMEIDA

**EMENDA Nº 3 DO RELATOR**

Dê-se ao art. 7º a seguinte redação:

“Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.483, de 2004** (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Autor: Deputado EDUARDO CUNHA

### **EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 4º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.483, de 2004** (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Autor: Deputado EDUARDO CUNHA

### **EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Suprima-se o artigo 8º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.483, de 2004 (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Autor: Deputado EDUARDO CUNHA

### EMENDA Nº 3 DO RELATOR

Dê-se a seguinte redação ao inciso II do art. 7º:

“Art. 7º .....

.....

II – Multa;

.....”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

Deputado **JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.483, de 2004** (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Autor: Deputado EDUARDO CUNHA

### **EMENDA Nº 4 DO RELATOR**

Dê-se ao art. 9º a seguinte redação:

“Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

# **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

## **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.755, de 2004** (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

**Autor:** Deputado CARLOS NADER

### **EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

Suprima-se o § 2º do art. 1º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.755, de 2004** (apensado ao PL 3.487, DE 2000)

Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

**Autor:** Deputado CARLOS NADER

### **EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 4º.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **EMENDA DO RELATOR AO SUBSTITUTIVO OFERECIDO PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000**

(Apenso PL's de nºs. 2.846, de 2003, 3.772 e 3.483, de 2004, e 3.775, de 2004)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

### **SUBEMENDA DO RELATOR**

No art. 5º da proposição, substitua-se a expressão “180 (cento e oitenta)” por “cento e oitenta.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**

Relator

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## EMENDA DO RELATOR AO SUBSTITUTIVO OFERECIDO PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000

(Apensos PL's de nºs. 2.846, de 2003, 3.772 e 3.483, de 2004, e 3.775, de 2004)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

### SUBEMENDA SUBSTITUTIVA DO RELATOR

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera atendimento ao público.

Art. 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. 3º 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. 3º Sujeitam-se a esta lei os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 4º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. 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; e
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados.

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 4º, os estabelecimentos a que se refere o art. 3º farão instalar e manterão em funcionamento equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de agências, 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. 6º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização.

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir entre as práticas sujeitas à sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 4º .

Art. 7º 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 responsável de que trata o art. 6º desta Lei.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 10 Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2015.

**Deputado JERÔNIMO GOERGEN**  
Relator