

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000 **(Apensos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,** **nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)**

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

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Nelson Bornier

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de autoria do nobre Deputado Lincoln Portela, determina que os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas que mantenham atendimento ao público em geral adotem procedimentos que minimizem o desconforto gerado pela espera no atendimento.

As medidas a serem tomadas são: a instalação de cadeiras ou bancos em número suficiente para atender a média de frequência de usuários no estabelecimento e implantação de sistema de senhas que garanta o atendimento pela ordem de chegada.

Foram apensados ao projeto sob comento outros 04 (quatro) projetos de lei.

Os projetos apensos propõem, basicamente, o seguinte:

1. que as instituições bancárias dotem suas agências

de quantidade suficiente de caixas para atender seus clientes num prazo médio de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos nas vésperas e dias seguintes a feriados e em datas de vencimentos de tributos e dias de pagamento de servidores públicos;

2. que deverá ser implantado sistema de senhas para atendimento;

3. que não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes quanto a ordem no atendimento;

4. que deverá ser disponibilizado assentos para os usuários enquanto aguardam atendimento;

5. que sejam estabelecidas sanções, desde a simples advertência até cassação do alvará de funcionamento, para os estabelecimentos que não cumparam os ditames da lei.

Nesta Comissão de Finanças e Tributação foram apresentadas duas Emendas ao projeto em relato.

A primeira, do Deputado João Magalhães, na verdade oferece um Substitutivo completo ao projeto sob comento, ou seja, nos traz um projeto novo dispendo sobre o assunto. Justifica sua proposta por conhecer, nesta Comissão, de outros projetos que tratam do assunto e que, estando este em estágio mais avançado de tramitação, aproveita a oportunidade para consolidar o que já vem sendo discutido.

A segunda emenda, do Deputado Max Rosenmann, propõe que as disposições que venham a ser aprovadas pela nova lei não se apliquem às instituições financeiras que operem com programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.

O projeto sob comento foi apreciado na Comissão de Defesa do Consumidor e aprovado na forma do Substitutivo apresentado pelo relator.

Cabe a esta Comissão, além do exame de mérito, apreciar a proposição quanto à sua compatibilidade ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual, nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados e de Norma Interna das Comissão de Finanças e Tributação.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto em relato e seus apensos tratam de assunto sério e presente no dia-a-dia de todos nós. A questão de espera para atendimento em diversos estabelecimentos, públicos e privados, especialmente nas instituições bancárias é um problema grave e que necessita da mais rápida solução.

Falar sobre o problema, que os mais humildes são os que mais sofrem, que é o trabalhador que perde seu dia de trabalho ou suas horas de almoço para enfrentar longas filas de espera, é coisa desnecessária, pois é do conhecimento de todos nós.

Assim, não sabemos se a resposta oferecida pelas proposições em foco são as ideais, mas acreditamos que a população merece um posicionamento de seus representantes, e é isto que nos propomos a fazer aqui com a aprovação de uma lei que trate e estabeleça regras claras para este assunto.

Também, é interessante lembrar que os lucros auferidos pelas instituições financeiras sempre foram expressivos e que não vemos motivo para que aleguem qualquer espécie de prejuízo por aumento de custos no atendimento ao que determinará uma nova lei como esta do projeto ora em relato.

Assim, com exceção da Emenda nº 02 apresentada nesta Comissão, para a qual não vemos justificativa, tendo em vista que as instituições que operam programas governamentais não o fazem de graça,

somos favoráveis a aprovação de um projeto que contemple o melhor do que foi oferecido no projeto principal, em seus apensos, no Substitutivo aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor e na Emenda nº 01 aqui apresentada, para o que oferecemos Substitutivo.

Finalmente, analisando o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, bem como o Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor, verificamos que eles não trazem implicação financeira ou orçamentária às finanças federais, uma vez que apenas dispõem sobre medidas destinadas a aumentar o conforto dos clientes das instituições bancárias.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.847, de 2000, de seus apensos e da Emenda nº 01, na forma do Substitutivo anexo, pela rejeição da Emenda nº 02, e pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária.

Sala da Comissão, em de abril de 2006.

Deputado NELSON BORNIER
Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000, (Apensos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe sobre o prazo máximo de espera para atendimento nas instituições financeiras.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece os critérios que devem ser observados para atendimento ao público nas agências bancárias em todo o país.

Art. 2º Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores e usuários de serviços bancários os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento personalizado nos guichês de caixa nos termos especificados na presente lei.

Art. 3º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior deve ser de 20 (vinte) minutos.

§ 1º Os atendimentos preferenciais definidos pela legislação em vigor, tais como os de idosos, gestantes e deficientes físicos, entre outros, também devem atender ao tempo máximo de espera definido no *caput* e não podem impactar o limite máximo definido para os demais usuários.

§ 2º As instituições financeiras poderão manter em suas

agências guichês de caixa preferencial para seus correntistas, desde que não infrinjam o tempo máximo para atendimento definido nesta lei para os outros usuários.

§ 3º O tempo máximo de espera para atendimento mencionado no *caput* pode ser de até 40 (quarenta) minutos nas seguintes ocasiões:

- a) primeiro dia útil e último dia útil de cada mês;
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;
- c) data de vencimento de tributos estaduais, municipais ou federais nas agências das instituições em que estes tributos sejam recebidos;
- d) data de pagamento de vencimentos dos servidores públicos nas agências das instituições em que estes pagamentos sejam efetuados.

Art. 4º O tempo de espera para atendimento será controlado da seguinte forma:

I - distribuição de talão de senha numerada para definir a ordem de atendimento, nas quais constarão impressas, no mínimo, as seguintes informações:

- a) a identificação da instituição e da agência;
- b) a data e o horário do recebimento da senha.

II – registro, mecanicamente autenticado, no talão de senha recebido, do horário de atendimento.

Art. 5º É vedado às instituições financeiras a cobrança, a qualquer título, de qualquer valor referente a organização necessária ao cumprimento desta lei.

Art. 6º Serão aplicadas as seguintes sanções administrativas em caso de descumprimento do disposto nesta lei, sem prejuízo de outras também aplicáveis de acordo com a legislação vigente, em especial as constantes na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990:

- I - advertência, na primeira infração;

II - multa, na primeira reincidência, no valor equivalente a 100.000 UFIR's (cem mil unidades fiscais de referência);

III - suspensão do alvará de funcionamento por três meses, na segunda reincidência;

IV - cassação do alvará de funcionamento na terceira reincidência.

§ 1º As sanções a que se refere este artigo serão aplicada para a agência onde ocorrer a infração, não atingindo a instituição financeira como um todo, mas podendo ser aplicada à várias agências de uma mesma instituição.

§ 2º Os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor deverão fiscalizar o cumprimento desta lei e aplicar as sanções previstas em caso de infração.

§ 3º Deverá ser disponibilizado no interior das agências bancárias, em local visível e de fácil leitura, o número de telefone do órgão oficial de defesa do consumidor mais próximo do local onde se encontra a agência, para os consumidores dos serviços bancários poderem registrar queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação do serviço pelas agências bancárias.

§ 4º O valor das multas aplicadas serão revertidas para o órgão oficial de defesa do consumidor responsável pela fiscalização e aplicação das sanções da localidade onde ocorrer a infração.

Art. 7º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de abril de 2006.

Deputado NELSON BORNIER
Relator