



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.487-B, DE 2000 **(Do Sr. Lincoln Portela)**

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 2846/2003, 3483/2004, 3755/2004 e 3772/2004, apensados, com substitutivo, e pela rejeição das emendas apresentadas ao substitutivo (relator: DEP. JULIO LOPES); e da Comissão de Finanças e Tributação, pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária e, no mérito, pela aprovação deste, dos de nºs 2846/2003, 3483/2004, 3755/2004 e 3772/2004, apensados, e da Emenda nº 1 apresentada na Comissão, com substitutivo, e pela rejeição da Emenda nº 2 apresentada na Comissão (relator: DEP. MUSSA DEMES).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 2846/03, (3772/04), 3483/04 e 3755/04

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- emendas apresentadas ao substitutivo (7)
- parecer do relator às emendas apresentadas ao substitutivo
- complementação de voto
- 2º substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão
- votos em separado

IV - Na Comissão de Finanças e Tributação:

- emendas apresentadas (2)
- parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- complementação de voto
- 2º substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. Os estabelecimentos bancários, bem como outras instituições, públicas ou privadas, que tenham entre as suas características, atividades de atendimento ao público em geral, adotarão métodos, práticas ou procedimentos que minimizem o desconforto das pessoas que estiverem aguardando o atendimento.

Art. 2º. Dentre as medidas a serem tomadas para o cumprimento desta Lei, é obrigatório a instalação de cadeiras ou outro meio similar, em quantidade que atenda a média da frequência, à disposição das pessoas que estejam aguardando atendimento utilizando-se método que garanta a ordem de chegada sem necessidade de organização de filas de pessoas em pé.

Art. 3º. A infração ao disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento, se público, a devida responsabilização de seu dirigente e, se privado, aplicação de multa diária de 100 (cem) UFIRs, aplicada pelo órgão de Defesa do Consumidor da jurisdição a que pertencer a instituição privada penalizada.

Art. 4º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A propositura em tela tem como objetivo instituir medidas no sentido de minimizar o sofrimento causado por longas filas e demasiada espera, a que todos os cidadãos brasileiros estão infelizmente acostumados, no seu dia a dia, no relacionamento com todas as instituições públicas e privadas, tais como bancos, INSS, receita federal etc.

Todos nós temos nossos compromissos bancários, e outros, os quais para serem resolvidos, em dias de maior movimento, demanda um grande tempo. Nada melhor que tentarmos amenizar o sofrimento de longas e desorganizadas filas.

Todas as instituições tem por obrigação, além de oferecer o mínimo de conforto a todos os que usam seus serviços, a devida organização dos procedimentos de atendimento ao público, para que os mesmos sejam mais céleres e eficazes.

Sendo assim, por tratar-se de matéria que visa a agilizar o bom e rápido atendimento em todas as repartições públicas e privadas do país, necessário se faz a aprovação do Projeto em tela com a devida anuência de nossos Ilustres Pares.

Sala das sessões, em 22 de agosto de 2000

Deputado Lincoln Portela
PSL/MG

PROJETO DE LEI N.º 2.846, DE 2003 **(Do Sr. Chico Alencar)**

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

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL-3487/2000.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Fica determinado que todas as agências bancárias situadas no âmbito do Território Nacional deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em vésperas e após feriados.

§ 2º. As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados à disposição.

Art. 2º. O controle de atendimento de que trata esta lei, pelo cliente, será realizado por meio de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constarão:

- I - nome e número da instituição;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada do cliente;

Parágrafo único. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será por meio de senha numérica e a oferta de assentos ergometricamente corretos.

Art. 3º. Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos nas dependências das agências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º. O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes sanções, não prejudicando outras ações penais:

I - advertência;

II - multa de 10.000 (dez mil) à 50.000 (cinquenta mil) UFIR;

III - interdição do estabelecimento.

Parágrafo único. A interdição do estabelecimento só será revogado quando a instituição regularizar sua situação para o pleno cumprimento do disposto nesta lei.

Art. 5º. As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta lei deverão ser encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipais, estaduais e federais.

Art. 6º. As agências bancárias terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adaptarem.

Art. 7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Justificação

A automação das agências bancárias, bem como o corte de gastos com pessoal, na busca dos banqueiros de auferirem ainda maiores lucros, tem causado duas vítimas principais. Em primeiro lugar, os trabalhadores bancários, que assustadoramente vêm perdendo, cada vez mais, seus postos de trabalho. A outra vítima, não menos importante, é o usuário, principalmente o de baixa renda, que não tem atendimento especial e, em razão do trabalho, não dispõe de tempo para ficar na fila, às vezes por horas, na espera de atendimento. A situação, aflitiva em dias normais de atendimento, agrava-se nos dias de pagamento de folha do funcionalismo, de empresas, de aposentadorias, ou, ainda, na véspera e após feriados prolongados.

Este projeto de lei apenas buscar garantir aos usuários dos serviços bancários,

o direito de não se obrigarem a esperar por tempo demasiado para receberem seus salários, aposentadorias, ou para pagar os impostos e taxas a que estão submetidos, ou ainda, para depositarem poupança de recursos, oriundos de renúncias e sacrifícios.

A situação, que vem se agravando dia a dia, é paradoxal. De um lado, os bancos obtendo lucros astronômicos, do outro os usuários dos serviços bancários, cada vez mais reféns da deterioração desses serviços.

Sala das Sessões, 18 de dezembro de 2003.

Chico Alencar
Deputado Federal, PT/R

PROJETO DE LEI N.º 3.772, DE 2004 **(Do Sr. Daniel Almeida)**

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

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-2846/2003.

APRECIÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores usuários de serviços bancários, em todo o território nacional, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o caput refere-se exclusivamente ao serviço personalizado em guichês.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:

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

II – até 25 (vinte e cinco) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3º - Os critérios definidos nesta Lei quanto ao tempo de espera para atendimento aos usuários, não exime as instituições financeiras de se ajustarem ao disposto na legislação municipal e estadual pertinente à prestação de serviços bancários ao consumidor.

Art. 4º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação esta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará às instituições infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1º – As multas serão aplicadas até 200(duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2º - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6º - A fiscalização do disposto na presente Lei é de responsabilidade do Banco Central do Brasil, que normatizará sobre o recebimento de denúncias pelos consumidores.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação, evogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial.

No setor serviços, destacadamente, os serviços bancários, que anteriormente era prestado através do contato pessoal e direto entre usuário e prepostos das instituições financeiras nas agências bancárias, passa gradativamente a ser realizado por meio eletrônico ou caixas automatizados. Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade.

Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet ou ao próprio sistema bancários – não dispendo de conta corrente ou em outra modalidade.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores bancários e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços.

Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos da agência bancária, fazendo com

que o consumidor dos serviços bancários permaneça por horas em condições desconfortáveis e mesmo sujeito a intempéries

O Projeto de Lei em questão é fruto do processo de mobilização dos consumidores em defesa dos seus direitos, particularmente dos usuários dos serviços bancários em Salvador, que contou com o efetivo apoio do Sindicato dos Bancários da Bahia.

Efetivamente, em 16 de março de 1998, subscrevi juntamente com o então Vereador Javier Alfaya (PCdoB), na Câmara Municipal de Salvador, o PL de nº31/1998, impondo sanções administrativas a estabelecimento bancário que constrangesse o consumidor a um tempo de espera de quinze minutos para o atendimento ao usuário de serviços bancários.

Aprovado pela Câmara, o PL nº31/1998 foi vetado pelo chefe do Poder Executivo que logrou apoio na Câmara para aprovar o seu veto. Um ano depois, em 6 de abril de 1999, voltamos a submeter um projeto de Lei com objeto semelhante ao anterior, desta vez logrando a sanção do prefeito da Lei Municipal nº 5.978/01.

Entre a apresentação do primeiro Projeto e a sanção da “Lei da Fila dos Bancos” como ficou conhecida, iniciativas de lei com as mesmas características foram apresentadas e aprovadas em várias capitais brasileiras, no Distrito Federal, no Estado do Ceará e outras tantas unidades da Federação.

Considerando ser matéria de competência concorrente e objetivando a extensão do benefício para todo o território nacional é que submeto à apreciação deste Congresso a proposta em tela.

Em 14/06/2004

Dep. Daniel Almeida

PCdoB

PROJETO DE LEI N.º 3.483, DE 2004

(Do Sr. Eduardo Cunha)

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.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

Art. 1º Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a implantação de assentos de espera com a finalidade de garantir atendimento bancário adequado.

Art. 2º. Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a manutenção no atendimento ao público, incluindo o setor de caixas, de números de funcionários compatíveis com o fluxo de usuários, de modo a garantir atendimento bancário em tempo razoável.

Art. 3º O objetivo desta lei é assegurar a melhoria do atendimento bancário proporcionando maior conforto e adequação dos serviços prestados aos usuários das instituições financeiras, durante o período de atendimento bancário.

Art. 4º A responsabilidade pelo atendimento bancário célere e adequado é da instituição bancária e independe da culpa.

Art. 5º. Para os fins desta Lei considera-se tempo razoável:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias de fluxo normal

II – até 30 (trinta) minutos, em dias de maior fluxo, que seguem:

- a) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;
- b) data de vencimento de tributos estaduais, municipais ou federais;
- c) data de pagamento de vencimentos dos servidores públicos;
- d) primeiro dia útil e último dia útil de cada mês.

§ 1º Para comprovar o tempo previsto nos incisos I e II, deste artigo os usuários retirarão bilhete de “senha”, impresso mecanicamente, que registrará o horário de entrada do usuário.

§ 2º As instituições bancárias públicas e privadas ficam obrigadas a implementar o sistema de atendimento com bilhete de "senha".

§3º As instituições bancárias públicas e privadas não onerarão os usuários pelo fornecimento obrigatório de bilhetes de "senha".

Art. 6º. 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 art. 5º.

Art. 7º. A infração do disposto nesta Lei acarretará a aplicação às instituições bancárias públicas e privadas de penas de:

I – advertência;

II – multa de 1000 (cem) UFIR's por usuário prejudicado.

§ 1º As instituições bancárias públicas e privadas terão um prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação da presente Lei, para se adaptarem às exigências estabelecidas nesta Lei.

§ 2º Os valores arrecadados em virtude da aplicação da multa prevista no inciso II serão revertidos para os Fundos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 8º. A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no artigo anterior compete aos órgãos estaduais 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. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

A melhoria do atendimento nas instituições bancárias públicas e privadas é algo relevante e urgente em nosso país.

Algumas instituições bancárias já adotam assentos para seus usuários, o que facilita a vida - principalmente - de idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência.

Outro aspecto relevante é a questão do período de atendimento e permanência nas filas que ao ser limitado promoverá o cumprimento dos preceitos de proteção ao consumidor e promoverá melhoria nos serviços prestados pelas instituições bancárias.

A ausência de obrigação de fixação do período de atendimento dos usuários permite que muitas instituições bancárias simplesmente ignorem o fato de

seu serviços necessitarem de melhorias.

A responsabilização das instituições bancárias mostra-se cabível visto que essas estabelecem relação de consumo com seus usuários o que justifica a responsabilidade objetiva proposta.

Nesses termos, para melhorar a qualidade de vida do usuário dos serviços de instituições bancárias, e incentivar a responsabilidade com o consumidor e incentivar a concorrência entre as instituições solicito o apoio dos nobres pares para aprovar o presente pleito.

Sala das sessões, em 5 de maio de 2004.

Deputado EDUARDO CUNHA

PROJETO DE LEI N.º 3.755, DE 2004 **(Do Sr. Carlos Nader)**

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

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL-3487/2000.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam obrigados os estabelecimentos bancários a instalar assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

§ 1º - A quantidade de assentos destinada atenderá o mínimo de dez pessoas e deverá ser bastante para que, durante o horário de funcionamento,

todos os usuários da fila especial que estejam aguardando atendimento possam estar sentados.

§ 2º - O estabelecimento bancário que descumprir esta lei ficará sujeito a multa equivalente a 1.000 UFIRs.

Art. 2º - Os referidos estabelecimentos terão o prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei para se adequarem às suas disposições.

Art. 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A iniciativa visa melhorar o atendimento dos clientes em estabelecimentos bancários e postos de atendimento, uma vez que a prestação de serviços sempre foi muito morosa.

É notório, que o número de funcionários para atender à demanda de clientes é insuficiente nos estabelecimentos bancários; dessa forma, o projeto prioriza o consumidor especial, que já paga taxas altas aos Bancos e não recebe a devida atenção.

Respeitar a vida que está por chegar, respeitar aquele que está no ápice da sabedoria e da maturidade ou respeitar aquela que se encontra desprovida de sua força física integral é, ser sábio na plenitude da palavra.

A proposição ora apresentada apenas regulamenta uma situação já praticada por algumas agências bancárias. É um sinal de respeito ao ser humano.

Se há a idéia e se ela já é praticada, vamos torná-la compulsória. Em suma, a presente proposição tem por escopo facilitar a vida dos cidadãos.

Por essas razões, aguardo dos meus nobres pares a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em 09 de junho de 2004.

**Deputado CARLOS NADER
PFL-RJ**

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em estudo pretende obrigar os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas que atendam ao público em geral a adotar procedimentos que minimizem o desconforto dos que aguardam atendimento. Estabelece que devem, no mínimo, instalar assentos em número que atenda à média da respectiva frequência e sistema que garanta a ordem de chegada. Estipula multa diária de cem unidades fiscais de referência a ser aplicada pelo órgão de defesa do consumidor da área da instituição infratora.

Foram apensados ao projeto de lei epigrafado os Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004 e nº 3.755, de 2004, sendo que ao Projeto de Lei nº 2.846, de 2003 foi apensado o de nº 3.772, de 2004.

O Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, obriga as instituições bancárias a dotar suas agências de número suficiente de caixas para atender os clientes e usuários no prazo de vinte minutos, em dias normais, e em trinta minutos, em véspera e dia posterior a feriado. Para controle do tempo, estabelece o uso de senhas numeradas, onde constarão data, horário de chegada do cliente e identificação da instituição. Estabelece que não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes oriundos de celebração de convênios, inclusive quanto a locais ou horário de atendimento. Prevê, como sanções pelo descumprimento da lei, advertência, multa e interdição do estabelecimento. Determina que os usuários encaminharão as denúncias à Comissão de Defesa do Consumidor nas esferas municipais, estaduais e federal, e, por fim, concede prazo de noventa dias após a publicação da lei, para que as instituições bancárias adaptem-se às determinações da lei.

O Projeto de Lei nº 3.483, de 2004, torna obrigatória, para os estabelecimentos bancários públicos e privados, a instalação de assentos para os usuários, bem como o estabelecimento de número caixas e de empregados compatíveis com o fluxo de usuários, de forma a prestar atendimento em quinze minutos, em dias de fluxo normal, ou em trinta minutos, nas vésperas e nos dias subsequentes a feriados, nas datas de vencimentos de tributos federais, estaduais e municipais, nas datas de pagamento de vencimentos de servidores públicos, no primeiro e no último dias úteis de cada mês. Determina a utilização de senhas individuais para controle do tempo de espera, e incumbe aos órgãos estaduais de defesa do consumidor a fiscalização do cumprimento da lei. Estabelece as sanções de advertência e de multa de cem unidades fiscais de referência por usuários prejudicado, cujo valor será destinado para os Fundos Estaduais de Proteção ao Consumidor.

O Projeto de Lei nº 3.555, de 2004, obriga os estabelecimentos bancários a instalar número suficiente de assentos para que os aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos possam aguardar sentados até o atendimento. Estabelece multa de mil unidades fiscais de referência para a infração da lei, e estipula prazo de noventa dias após a publicação da lei, para que as instituições bancárias adaptem-se às determinações da lei.

O Projeto de Lei nº 3.772, de 2004, obriga as instituições financeiras a atenderem seus usuários nos caixas das agências em, no máximo, quinze minutos, em dias normais, e em vinte e cinco minutos, em véspera e em dia seguinte a feriado. Para o controle do tempo de espera estabelece a adoção de senha, onde constará o horário de entrada no estabelecimento. Estabelece o valor de duzentas vezes o maior salário mínimo vigente no País como teto de multas pela infração da lei, as quais serão recolhidas ao Banco Central do Brasil, responsável pela fiscalização do cumprimento da norma legal.

Não foram apresentadas emendas ao projeto de lei principal nem aos a ele apensados.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em comento, assim como os apensados, pretende atender aos anseios de usuários e consumidores de serviços prestados por

instituições bancárias por um mínimo de conforto durante a espera, no interior das agências, para serem atendidos pelos caixas. O papel de recebedores dos mais diversos tipos de pagamentos mensais que os cidadãos têm que fazer, desempenhado pelas instituições bancárias, faz com que essas instituições estejam permanentemente lotadas, acarretando esperas desconfortáveis em longas filas. A obrigatoriedade de instalação de assentos e adoção de intervalo de tempo para o efetivo atendimento pelos caixas é razoável. Atende aos objetivos específicos da Política Nacional das Relações de Consumo quanto ao respeito à dignidade e à melhoria da qualidade de vida dos consumidores, e não representa dispêndios que ameacem a elevada rentabilidade do setor bancário. Assim, o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, merecem nosso apoio, a ser consubstanciado em um substitutivo que engloba os principais aspectos e contribuições de cada um deles.

Em face do exposto votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e dos apensados Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004, nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004, na forma do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2004.

Deputado Júlio Lopes
Relator

1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000, E APENSADOS

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de usuários e clientes, na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e

clientes por atendimento pelos caixas não ultrapasse vinte minutos.

Art. 2º Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas numeradas, nas quais constarão impressas:

- a) – a identificação da instituição e da agência;
- b) – a data;
- c) - o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos usuários e clientes que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2004.

Deputado Júlio Lopes
Relator

**EMENDA Nº 01, DE 2004
AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR**

Dê-se a seguinte redação ao *caput* do artigo 1º:

"Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento pelos caixas não ultrapasse **trinta** minutos." (grifo nosso)

JUSTIFICAÇÃO

Esta Comissão de Defesa do Consumidor aprovou por unanimidade, no dia 5 de novembro último, substitutivo ao Projeto de Lei 237/99, que determina, no parágrafo único do art. 1º que o tempo máximo de espera deve ser de **trinta** minutos.

A presente emenda visa compatibilizar a decisão desta Comissão de modo a não existirem dois pronunciamentos distintos sobre a mesma questão.

Trata-se de proposta meritória, uma vez que estudos desenvolvidos comprovam que a maior parte do atendimento se dá em até 30 minutos.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

EMENDA Nº 02, DE 2004 AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

Dê-se a seguinte redação ao art. 1º do substitutivo:

"Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento não ultrapasse **trinta** minutos em dias normais e **quarenta e cinco minutos** em dias de grande movimento, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento."

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, 50% dos pagamentos feitos no sistema bancário ocorrem apenas em quatro dias: 10, 25, 30 e 5º dia útil do mês. Nos demais dias o atendimento ocorre sem maiores delongas.

Isso deve-se à coincidência nas datas de vencimento das tarifas públicas e das concessionárias de água, luz, telefone, gás, etc. bem como a concentração do recebimento de salários até o quinto dia útil, conforme determinação legal.

Diante disso, há que se considerar os dias de grande movimento, tendo em vista que nessas datas, inobstante o esforço que venha a ser desenvolvido, a concentração de pessoas nas agências se eleva consideravelmente tornando inviável o atendimento em até trinta minutos.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

EMENDA Nº 03, DE 2004
AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

Suprima-se o art. 3º do substitutivo do relator:

JUSTIFICAÇÃO

Existem diversas modalidades de agências bancárias, muitas instaladas no interior de centros comerciais, empresas, aeroportos, etc. que não dispõem do espaço necessário para cumprir a determinação do art. 3º.

O texto proposto pelo ilustre relator ignora essas diferenças ao impor a obrigatoriedade de instalação de assentos, indiscriminadamente.

Eventualmente poderia se optar por uma redação que superasse essa questão, a saber;

“Art. 3º Sempre que possível, as instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos usuários e clientes que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança.”

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

EMENDA Nº 04 , DE 2004
AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

Acrescente-se o seguinte artigo 4º, renumerando-se o atual:

"Art. 4º Ficam as empresas concessionárias de serviços públicos emitentes de faturas de água, luz ou telefone obrigadas a disponibilizar, no mínimo, dez datas de vencimento alternativas, a critério dos usuários.

Parágrafo único. As empresas mencionadas no *caput* deste artigo emitirão faturas trimestrais para os usuários cujo consumo mensal for inferior a R\$ 7,00 (sete reais)."

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposta tem por objetivo combater uma das causas que contribuem para o surgimento de filas. Oportunidade ímpar se apresenta para instituir de forma generalizada uma modalidade de cobrança há muito adotada, com sucesso, pela Secretaria da Receita Federal que determina o acúmulo de débitos inferiores a R\$ 10,00 evitando, assim, o deslocamento do cidadão até um estabelecimento bancário para pagar contas cujos valores muitas vezes são inferiores aos gastos com seu deslocamento, principalmente nas regiões mais desassistidas desse país.

Ao tempo que confere justiça social, reduz a demanda por atendimento e, por consequência, as filas.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

EMENDA Nº 05, DE 2004 AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

Acrescente-se ao art. 2º do substitutivo o seguinte parágrafo único:

“Art. 2º

.....

Parágrafo único. É facultada a utilização de outro mecanismo que garanta o registro dessas informações.”

JUSTIFICAÇÃO

A emenda visa assegurar que novas tecnologias possam ser empregadas com o mesmo objetivo.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

**EMENDA Nº 06, DE 2004
AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR**

Acrescente-se o seguinte art. 4º, renumerando-se os demais:

"Art. 4º.....

Parágrafo único. Fica o Poder Executivo autorizado a determinar os casos de exceção a esta lei."

JUSTIFICAÇÃO

É prudente conferir ao Poder Executivo mecanismos para se estabelecer os casos de exceção. Por exemplo, em períodos de grande demanda por serviços financeiros como feriados prolongados, datas comemorativas como o natal e etc., por maior que seja o aparato de atendimento, fica eventualmente inviável dentro do tempo estipulado.

A regulamentação também poderá elencar os casos específicos uma vez que a lei se aplica tanto aos atendimentos simples como o pagamento de uma fatura quanto os mais complexos como uma operação de crédito industrial ou, por exemplo, a contratação de um seguro para aeronaves.

A inclusão do dispositivo acima abriria a possibilidade para que o Banco Central determine situações atípicas não estipuladas pela lei.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

**EMENDA Nº 07, DE 2004
AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR**

Dê-se a seguinte redação ao art. 1º do substitutivo:

"Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento pelos caixas não ultrapasse trinta minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento."

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda visa impedir o “engessamento” legal ao adaptar o texto da lei a futuras formas alternativas de atendimento já disponíveis (*home banking, internet banking, telefone, fax, etc*) ou outras que venham a ser desenvolvidas.

Estimativas indicam que no Banco do Brasil, por exemplo, somente cerca de 35% dos atendimentos é feito nos caixas. Todas os outros são feitos eletronicamente.

É uma tendência que se verifica em países desenvolvidos onde a presença de público nas agências é cada vez menor.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

**PARECER ÀS EMENDAS AO SUBSTITUTIVO
(PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000)**
(Aposos os PL nº2.846, de 2003, nº 3.483 , de 2004,
nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004)

I - RELATÓRIO

Aberto o prazo para apresentação de emendas ao substitutivo, foram apresentadas sete emendas.

Na Emenda nº 1 propõe-se, no art. 1º do Substitutivo, a alteração do prazo de espera de vinte para trinta minutos. Na Emenda nº 2 são propostos os prazos de trinta minutos para dias normais e quarenta e cinco minutos para dias de grande movimento, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento. A Emenda nº 3 propõe a supressão do art. 3º do Substitutivo. Na Emenda nº 4 é proposta a inclusão de um art. 4º, cujo *caput* obriga as concessionárias de serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica e telefonia a oferecerem, para escolha dos usuários, dez dias para o vencimento das respectivas faturas mensais, e o seu parágrafo único determina que aquelas empresas emitam faturas trimestrais para os usuários cujos valores de consumo sejam inferiores a sete reais. A Emenda nº 5 propõe o acréscimo de parágrafo único ao art. 2º, para facultar às instituições bancárias a utilização de outro mecanismo de registro das informações exigidas no *caput*. A Emenda nº 6 propõe parágrafo único ao art. 4º, para autorizar o Poder Executivo a determinar os casos de exceção à lei.

A Emenda nº 7 propõe, no art. 1º, que o prazo seja de trinta minutos, desde que as instituições bancárias não ofereçam formas alternativas de atendimento.

II - VOTO DO RELATOR

As Emendas nº 1, 2 e 7 têm por objetivo aumentar o prazo máximo de espera proposto no Substitutivo em 50%, sendo que na de nº 2 o prazo poderia ser 125% superior em dias de grande movimento. No nosso entender, o período adotado no Substitutivo – 20 minutos – já é bastante longo e não deve ser dilatado, pois aproximar-se-ia do que é hoje verificado, e porque resultaria em norma que não alteraria, na prática, a conduta que se quer modificar em respeito aos clientes e usuários de serviços bancários.

Não concordamos, também, com a supressão do art. 3º do Substitutivo, proposta na Emenda nº 3. Aquele dispositivo não obriga a instalar um número determinado de assentos no interior das agências, nem estabelece proporções descabidas entre número de caixas e assentos de espera. Note-se que o maior número possível não significa número elevado. Assim, uma pequena agência que atende poucos clientes e usuários instalará, por exemplo, quatro ou cinco assentos, enquanto que uma grande, localizada em imóvel com ampla área, fará instalar quinze ou vinte, dependendo do espaço disponível. Note-se que o art. 3º prevê que as normas de segurança devem ser observadas, significando que o seu intuito não é transformar o espaço da agência em um auditório.

A Emenda nº 4 está fora do contexto da proposição, por criar obrigações para prestadoras de serviço público. Estas são reguladas por agências ou órgãos do Poder Executivo que têm a competência legal para estabelecer condutas ou aspectos operacionais.

Entendemos que a Emenda nº 5 é redundante. Qualquer mecanismo que registre o que dispõem os incisos I e II do art. 2º do Substitutivo pode ser utilizado pela instituição bancária, já que este não explicita que dispositivo será instalado.

A Emenda nº 6 é, no nosso entendimento, desnecessária. Não cabe autorização ao Poder Executivo para determinar os casos de exceção à futura lei. À regulamentação a ser elaborada pelo Poder Executivo, por meio do Conselho Monetário Nacional e, subsidiariamente, do Banco Central do Brasil, cabe

estabelecer as normas de funcionamento e de operações das instituições financeiras. As situações excepcionais ou especiais de funcionamento ou de operações das instituições financeiras sempre são previstas, como, por exemplo, a flexibilidade para o estabelecimento de horário de atendimento ao público ou a diferenciação no recolhimento de depósitos compulsórios.

Em face do acima exposto, rejeitamos as Emendas nº 1, nº 2, nº 3, nº 4, nº 5, nº 6 e nº 7 apresentadas ao Substitutivo ao Projeto de Lei nº 3.487, de 2000.

Sala da Comissão, 6 de dezembro de 2004.

Deputado Julio Lopes
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na Reunião Deliberativa Ordinária do dia 18 de maio de 2005, realizada no Plenário desta Comissão, foram apreciados os nossos relatórios ao projeto de lei epigrafado e aos a ele apensados, assim como às emendas apresentadas ao substitutivo que oferecemos. Durante a discussão, foram sugeridos os seguintes aperfeiçoamentos ao texto do referido substitutivo:

1 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sugerido pelo Deputado Celso Russomanno;

2 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 4º do Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, apensado, sugerido pelo Deputado Luiz Bassuma;

3 – Substituição da expressão *usuários e clientes* por *consumidores*, sugerido pelo Deputado Rubinelli;

4 – Isenção do cumprimento das disposições da lei pelas instituições financeiras que operam programas sociais, fundos ou serviços delegados pelo governo federal, sugerido pelo Deputado Simplício Mário.

Na seqüência das discussões e justificativas apresentadas pelos ilustres membros da Comissão, concordamos com as sugestões 1 e 3 acima numeradas, razão pela qual reformulamos o substitutivo que apresentamos anteriormente, apresentando um novo substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em 18 de maio de 2005.

Deputado **Julio Lopes**

Relator

2º SUBSTITUTIVO OFERECIDO PELO RELATOR

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto dos consumidores na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1 As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera dos consumidores por atendimento pelos caixas não ultrapasse vinte minutos.

Art. 2 Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas numeradas, nas quais constarão impressas:

a) a identificação da instituição e da agência;

b) a data;

c) o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos consumidores que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança.

Art. 4º O descumprimento desta Lei sujeita as instituições infratoras às sanções previstas nos arts. 56, incisos I, VII, IX e X, e 57, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **Julio Lopes**

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o PL nº 3.487/2000 e os PL's nºs 2.846/2003, 3.483/2004, 3.755/2004 e 3.772/2004, apensados, com substitutivo; e rejeitou as emendas nºs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 apresentadas na Comissão, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Julio Lopes, que apresentou complementação de voto, contra o voto do Deputado José Carlos Araújo. Os Deputados Max Rosenmann e Simplício Mário apresentaram voto em separado.

Participaram da votação os Senhores Deputados:

Luiz Antonio Fleury - Presidente, Celso Russomanno, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Luiz Bittencourt, Paulo Lima, Renato Cozzolino, Selma Schons, Simplício Mário, Wladimir Costa, João Paulo Gomes da Silva, Julio Lopes, Marcos de Jesus e Rubinelli.

Sala da Comissão, em 18 de maio de 2005.

Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY FILHO
Presidente

Voto em Separado Deputado Simplício Mário

O PL 3487 de 2000 pretende obrigar os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas a adotarem procedimentos que minimizem o desconforto dos que aguardam na fila o seu atendimento. Estabelece que devem, no mínimo, instalar assentos em número que atenda à média da respectiva frequência e sistema que garanta a ordem de chegada. Estipula multa diária de cem unidades fiscais de referência a ser aplicada pelo órgão de defesa do consumidor da área da instituição infratora. Estão apensados a proposição principal os seguintes projetos;

- PL nº 2.846/03 obriga as instituições bancárias a dotar suas agências de número suficiente de caixas para atender os clientes e usuários no prazo de vinte minutos, em dias normais, e em trinta minutos, em véspera e dia posterior a feriado.
- PL nº 3.483/04 torna obrigatória a instalação de assentos para os usuários e o estabelecimento de número caixas compatível com o fluxo de usuários, de forma a prestar atendimento em quinze minutos, em dias de fluxo normal, ou em trinta minutos, nas vésperas dos feriados, nas datas de vencimentos de tributos, nas datas de pagamento dos servidores públicos, no primeiro e no último dias úteis de cada mês.
- O PL nº 3.555/04 obriga os estabelecimentos bancários a instalar assentos para os aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos a fim de que possam aguardar o atendimento sentados. Estabelece multa para os casos de descumprimento da Lei.
- O PL nº 3.772/04 obriga o atendimento aos usuários no prazo de quinze minutos, em dias normais, e em vinte e cinco minutos, quando for véspera ou dia seguinte a feriado. Para o controle do tempo de espera estabelece a adoção de senha, onde constará o horário de entrada no estabelecimento.

Como podemos notar, o PL 3487 de 2000, Proposição principal, trata de dois temas de grande relevância nacional, quais sejam: A geração de empregos no Brasil e a aplicação do CDC nas relações bancárias. É de clareza meridiana que as filas ocorrem nos bancos não porque há clientes em demasia, mas sim pela falta de

funcionários no posto de Caixas nos estabelecimentos bancários. Esta falta é ocasionada pela demissão em massa que vem ocorrendo nesta categoria de trabalhadores.

Operação que tem levado o consumidor a enfrentar longas filas, tarifas altas e indecifráveis, perdas na poupança, atendimento privilegiado e, pelo lado do trabalhador, péssimas condições de trabalho. Os Banqueiros defendem-se com o argumento de que as demissões são frutos da automação dos serviços bancários.

Mas a realidade não é bem esta. De acordo com o presidente do Sindicato dos Bancários do Sul Fluminense, Claudio Barbosa, o cliente faz, nas máquinas, muitos serviços que deveriam ou poderiam ser feitos pelo banco por meio dos caixas e ainda paga tarifas para isso. Só com a arrecadação de tarifas, os bancos arrecadam o suficiente para pagar toda a folha de pessoal e ainda sobra dinheiro.

Sem perceber o está trabalhando para o banco, que tem lucros cada vez maiores. Segundo os dados dos sindicatos, com a redução do número de bancários nos últimos anos, os profissionais que ficaram nos bancos acabam sobrecarregados e hoje sofrem com doenças como a LER (Lesão por Esforço Repetitivo). Com essa redução de funcionários, hoje, um bancário trabalha para quatro.

Vale ressaltar que as instituições financeiras lideram o ranking de reclamações dos órgãos de defesa do consumidor, ao lado das empresas de telefonia e de planos de saúde.

Segundo dados do Sindicato dos Bancários de São Paulo, de 1995 a 2002 houve redução de mais de 160 mil postos de trabalho. Em contrapartida, nos últimos dez anos o lucro líquido somado dos 11 maiores bancos aumentou 1.039%.

Pelo aspecto jurídico temos que já há jurisprudências suficientes para darmos razão ao PL em comento, pois segundo o STJ o CDC é aplicável nas relações entre consumidores e instituições financeiras ou bancárias. Esta afirmativa tem seu condão no que dispõe o artigo 3º do CDC em especial o seu § 2º, diz o texto, literis:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Em que pese a acertiva do CDC o PL 3487 de 2000 carece de uma calibragem em seu gradiente de eficácia, senão vejamos:

Os Bancos oficiais trabalham com as mais diversas operações bancárias que não são realizadas pela rede de bancos privada. A exemplo temos as operações de pagamento de seguro desemprego, resgate de Fundo de Garantia ou a té mesmo a pagamento de contas de serviços de saneamento, telefonia ou energia elétrica.

Assim sendo há de se ter uma redução no gradiente de eficácia do PL 3487 de 2000 na exata medida em que o seu mandamento não distingue os bancos oficiais dos bancos privados. Devido ao exposto sujeito o voto favorável ao PL a aceitação da emenda que apresento neste voto em separado.

Sala das comissões 18 de maio de 2005.

Simplício Mário
Deputado Federal PT/PI

Sugestão de Emenda

Inclua-se o artigo 9º renumerando-se os demais:

Art. 9º Excetuam-se das disposições contidas nesta norma às Instituições Financeiras que operam programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.

Sala das comissões 18 de maio de 2005.

Simplício Mário
Deputado Federal PT/PI

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO MAX ROSENMANN

Tramita nesta Comissão o Projeto de Lei em questão que regula o atendimento bancário, de modo a amenizar o desconforto na espera por atendimento.

Dentre as inovações trazidas pelo Projeto, encontra-se a determinação de atender de forma confortável os clientes, bem assim assegura a adoção de mecanismo que garanta a ordem de atendimento, entre outros.

O nobre relator, dep. Júlio Lopes (PP-RJ), por sua vez, apresentou texto substitutivo que traz, entre outras imposições, as seguintes:

- garantia de atendimento em, no máximo, vinte minutos;
- adoção de dispositivo distribuidor de senha numerada, inclusive com o registro do horário;
- instalação de assentos.

Ocorre, Sr. Presidente e demais colegas, que esta Comissão já discutiu longamente o tema e aprovou matéria nesse mesmo sentido, fruto de amplo

entendimento entre os consumidores, órgãos reguladores e instituições financeiras, que contou com o apoio e a valiosa contribuição do nobre relator, Deputado Júlio Lopes, que inclusive esteve presente à reunião em que houve a aprovação.

Trata-se do Projeto de Lei nº 237/99, de autoria do então Deputado Ricardo Berzoini, que estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários e que está, atualmente, aguardando inclusão em pauta na Comissão de Finanças e Tributação, com parecer favorável do eminente relator, dep. Coriolano Sales (PFL-BA).

Diz o substitutivo aprovado por esta Comissão:

“Art. 1º Sujeitam-se às sanções administrativas referidas no art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, os estabelecimentos bancários que cometem abusos contra o consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento.

Parágrafo único. Constituem abuso dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta lei, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a **30 (trinta) minutos**.(grifo nosso)

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um **bilhete de “senha” de atendimento**, em que constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo bilhete, o horário do atendimento. (grifo nosso)

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso de sistema de atendimento com senhas ficam obrigados a fazê-lo no prazo previsto no art. 8º desta lei.

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º A instituição bancária deverá, obrigatoriamente, dentro de seu horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento pessoal a seus clientes por intermédio dos guichês de caixa e, alternativamente, disponibilizar máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º O Banco Central do Brasil deverá disponibilizar um número de telefone de discagem gratuita para os usuários dos serviços bancários registrarem queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação dos serviços pelas agências bancárias.

Parágrafo único. O número de telefone de discagem gratuita deverá ser afixado em locais visíveis ao público no interior das agências bancárias.

Art. 5º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia por um usuário ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e

devidamente acompanhada de provas, ao órgão responsável do governo federal definido na regulamentação deste lei.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá à instituição denunciada apresentar sua defesa, no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 6º Casos de exceção ao disposto no parágrafo único do art. 1º desta lei, especialmente no que tange a serviços especiais prestados obrigatoriamente por instituições financeiras públicas, federais ou estaduais, deverão ter tratamento diferenciado, definido na regulamentação desta lei.

Art. 7º Ficam as empresas concessionárias de serviços públicos de água, energia e telefone obrigadas a disponibilizar no mínimo dez datas de vencimento mensal de suas faturas, para escolha de seus usuários.

Art. 8º Esta lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.”

Constatando que a matéria já havia sido devidamente tratada no Projeto em questão, apresentamos emendas ao substitutivo do relator, visando compatibilizar as redações para que esta Comissão não se pronuncie de maneira distinta sobre o tema tratado nos dois projetos e para que não haja um retrocesso em relação às negociações feitas anteriormente.

Uma das emendas, por exemplo, visava assegurar o atendimento em até 30 minutos, conforme redação já aprovada nesta Comissão.

Outra emenda tinha por objetivo reproduzir o dispositivo, também já aprovado no substitutivo do PL 237/99, que assegura a escolha de ao menos dez datas de vencimento das contas para evitar coincidência de datas que gera filas, tão nocivas ao consumidor, entre outras propostas.

Todas as emendas sugeridas foram rejeitadas pelo nobre relator, que adota texto diverso ao anteriormente votado por esta Comissão.

Diante dessas considerações, por acreditar que o tema já foi suficientemente tratado no substitutivo que aprovamos ao Projeto de Lei 237, de 1999, e para evitar dois posicionamentos diversos desta Comissão sobre um mesmo assunto, entendemos que o Projeto de Lei 3487/00 deve ser rejeitado, bem como seus apensos.

Sala da Comissão, 7 de Abril de 2005.

MAX ROSENMANN

DEPUTADO FEDERAL – PMDB/PR

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

EMENDA SUBSTITUTIVA Nº 01/05

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.487, de 2000:

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica o Poder Executivo, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que não sejam disponibilizadas alternativas de atendimento para conforto do usuário e este seja submetido, comprovadamente, a um tempo de espera superior a 30 (trinta) minutos.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um bilhete de “senha” de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo bilhete e também mecanicamente, o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o cronograma abaixo, a ser atendido com base no quantitativo de agências, por instituição, computado a partir da data de entrada em vigor 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.

.....”

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º A instituição bancária deverá, obrigatoriamente, dentro de seu horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento pessoal a seus clientes por intermédio dos guichês de caixa e, alternativamente, disponibilizar máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º O Banco Central do Brasil deverá disponibilizar um número de telefone de discagem gratuita para os usuários dos serviços bancários poderem registrar queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação do serviço pelas agências bancárias.

Parágrafo único. O número de telefone de discagem gratuita deverá ser afixado em locais visíveis ao público no interior da agência bancária.

Art. 5º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

- I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II – multa, na primeira reincidência;
- III – suspensão do alvará de funcionamento por três meses, na segunda reincidência;
- IV – cassação do alvará de funcionamento, na terceira reincidência.

Parágrafo Único. O valor da multa e seu destino serão definidos na regulamentação desta Lei.

Art. 6º Casos de exceção ao disposto nesta lei, especialmente no que tange a serviços especiais, deverão ter tratamento diferenciado, definido na regulamentação desta lei.

Art. 7º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia por um usuário ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas, ao órgão responsável do governo federal, definido na regulamentação deste Lei.

Parágrafo Único. Apresentada a denúncia, caberá, ao representante da instituição denunciada, apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 8º Esta Lei será regulamentada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 9º Esta lei entrará em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tramitam nesta Comissão de Finanças e Tributação duas matérias correlatas que visam regular a qualidade do atendimento oferecido pelas instituições financeiras aos seus clientes e usuários.

Como se observa, o Projeto de Lei nº 237, de 1999, encontra-se em estágio mais avançado, uma vez que os textos oferecidos contemplam de forma mais aprofundada a questão. Trata-se de matéria que avança em diversos aspectos e aprimora o texto, tendo sido discutido por diversas ocasiões na Comissão.

Diante disso, oferecemos a presente emenda substitutiva que visa, basicamente, dar unicidade ao entendimento desta Comissão de Finanças que já vem debatendo o Projeto de Lei nº 237, de 1999, por meio do substitutivo oferecido pelo nobre relator, Deputado Coriolano Sales.

Caso contrário, haveria um retrocesso se adotássemos o texto do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, bem assim esta mesma Comissão pronunciar-se-ia de maneira diferente sobre o mesmo tema.

Sala da Comissão em 17 de agosto de 2005.

JOÃO MAGALHÃES
Deputado Federal – PMDB/MG

Emenda ao Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor – nº 02/05

Inclua-se, onde couber, o seguinte artigo ao Substitutivo proposto pela Comissão de Defesa do Consumidor:

“Art. As disposições contidas neste Lei não se aplicam às Instituições financeiras que operam com programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.”

JUSTIFICAÇÃO

Na gestão dos programas sociais do Governo Federal, as instituições financeiras públicas possuem, para atendimento ao público, procedimentos operacionais definidos pelos gestores dos programas governamentais, tais como FGTS, Seguro Desemprego, FIES, que demandam verificações e conferências que visam a segurança na prevenção de perdas e manutenção da imagem institucional do Governo.

Esses procedimentos, dada sua complexidade, demandam maior tempo de atendimento do que as transações financeiras convencionais.

Geralmente, nas maiores agências, são instalados dispensadores de senha mecanicamente numerada para o aguardo do atendimento ao cliente, considerado o fluxo de pessoas e o porte da agência. A impossibilidade de se instalar o equipamento em todas as unidades decorre do elevado custo do mesmo e do controle orçamentário federal a que os estabelecimentos bancários públicos estão sujeitos.

Apresento a presente Emenda, atendendo ao pedido da Caixa Econômica Federal.

Sala da Comissão, 18 de agosto de 2005.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal – PMDB/PR

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 a matéria sob comento outros 04 (quatro) projetos de lei, que propõem a adoção de tempo limite de 20 (vinte) minutos em dias normais a 30 (trinta) minutos nas vésperas e dias seguintes a feriados, entre outras datas específicas, bem como a adoção de sistema de emissão de senhas e assentos para aumentar o conforto pela espera.

Nesta Comissão de Finanças e Tributação foram apresentadas duas Emendas ao projeto em relato durante a 52ª Legislatura. Nesta atual Legislatura não foram propostas emendas.

A primeira (52ª Legislatura), 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 (52ª Legislatura), 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.

Nesta Comissão, foi relatado anteriormente pelo nobre Deputado Nelson Bornier, que concluiu não implicação financeira ou orçamentária do projeto e, no mérito, pela aprovação, com substitutivo. Peço *vênia* ao nobre Deputado para fazer uso de alguns aspectos constantes em seu brilhante parecer.

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 desta Comissão de Finanças e Tributação.

II - VOTO DO RELATOR

O tema tratado no Projeto de Lei não é novo. Diversas outras proposições que tramitaram nesta Casa, buscaram tornar o atendimento ao cidadão, quer em órgãos públicos, instituições financeiras, cartórios, postos do INSS, hospitais etc. mais justo e humano, mas encontram-se atualmente arquivadas por não terem sido apreciadas antes do término da última legislatura. Esta mesma Comissão de Finanças e Tributação já aprovou texto substitutivo a um destes projetos, cuja redação passo a considerar neste voto.

Este Poder Legislativo está atento à questão e busca oferecer à população brasileira condições mínimas de eficiência no relacionamento entre os usuários de serviços públicos, bancos, hospitais, cartórios, concessionárias de serviços públicos, entre outros. A elevada carga tributária ou preços cobrados pelos serviços a que estamos submetidos exige de nossas autoridades maior atenção no que se refere ao tratamento recebido nas filas, muitas vezes desumano e injusto, como é

de conhecimento público quanto se trata daquele oferecido pelo INSS aos aposentados e pensionistas.

Tomando o cuidado de analisar as mais diversas matérias em tramitação nesta Casa, buscamos oferecer uma redação alternativa, que aproveita proposições já analisadas por esta e por outras Comissões, no sentido de amenizar o desconforto na espera por atendimento de um modo geral. É o caso da decisão tomada pela Comissão de Defesa do Consumidor sobre o Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, que estipula o prazo máximo para o atendimento em repartições públicas federais, instituições financeiras e postos de saúde. Aproveitamos muitos dos dispositivos acatados e os reproduzimos no substitutivo que oferecemos à frente.

Observamos que as mais diversas propostas em tramitação nesta Casa, inclusive os Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, a este apensos, são mais amplas ao inserirem diversos outros segmentos empresariais nas diretrizes para um adequado atendimento ao público que a elas recorrem diariamente. Diante disso, procuramos oferecer tratamento isonômico aos mais diversos segmentos de atendimento público, quer repartições públicas, hospitais, cartórios, concessionárias, permissionárias, bancos e empresas privadas estabelecendo critérios a serem observados.

A eleição de dois ou três segmentos somente, sobre os quais recairiam a exigência de um adequado atendimento através do tempo máximo permitido, seria facilmente questionado a partir do princípio da isonomia, o que certamente será observado pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, quando da análise da matéria. Por esse motivo, optamos por uma redação que se aplique de forma geral às

principais organizações que atendem a população brasileira em suas mais diversas demandas.

Quanto a proposta de se estabelecer a adoção de assentos para oferecer maior conforto àqueles que aguardam por atendimento, infelizmente por questões de espaço nos mais diversos órgãos nem sempre é possível explorar tal recurso de modo que deve-se estimular a adoção de outros mecanismos que garantam pronto atendimento. Acreditamos que o oferecimento de um rápido atendimento dispensaria a adoção desse tipo de exigência.

Finalmente, nos posicionamentos contrariamente à Emenda nº 02 apresentada nesta Comissão que visa excluir os bancos públicos da abrangência desta lei, e concordamos com a Emenda nº 01 em seus aspectos principais por entender que a maior parte das inovações ali constantes encontram-se amparadas no substitutivo que oferecemos.

Por fim, tanto o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, quanto o Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor não trazem implicação financeira ou orçamentária às finanças federais.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000 e de seus apensos em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.847, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, na forma do **Substitutivo** anexo, pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em 14 de novembro de 2007.

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator

1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,

(Apenas 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.

“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:

I – os órgãos e entidades do serviço público federal;

II – os hospitais públicos e privados;

III – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;

IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;

VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

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 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;
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º 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 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. 6º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

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. 3º .

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. 5º 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. 8º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 14 de novembro de 2007.

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na condição de relator do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e de seus apensos, visando o aprimoramento do parecer que apresentamos a esta Comissão, apresentamos a presente complementação de voto que traz apenas três mudanças em relação ao substitutivo que apresentamos e que já foi objeto de discussão por esta Comissão, a saber:

- nova redação ao art. 3º, inciso V, tendo em vista que a redação anterior poderia ensejar prejuízo de atendimento à população em relação aos serviços de correspondentes lotéricos, uma vez que teriam dificuldade em absorver os custos inerentes da nova legislação;

- a inclusão de novos artigos 8º e 9º que trata, especificamente, da necessidade de melhor atendimento aos consumidores pelos cartórios, bem como coibir a cobrança de taxas que são proibidas pelo Novo Código Civil, mas que têm sido exigidas dos consumidores mediante convênios e portarias, chegando ao custo de R\$ 600,00 em algumas cidades brasileiras.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de seus apensos e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.847, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma do **substitutivo** anexo, e pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em 25 de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES

Relator

2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,
(Apenso 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.

“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:

- I – os órgãos e entidades do serviço público federal;
- II – os hospitais públicos e privados;
- III – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;
- IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;
- V – as empresas concessionárias de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;
- VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- 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 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;
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º 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 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. 6º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

- I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;
- II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

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. 3º.

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. 5º 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. 8º Aplicam-se às entidades de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994 as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 9º. Consideram-se sem efeito os convênios celebrados entre entidades de títulos e registros públicos e as repartições de trânsito competentes para o licenciamento bem como portarias por estas editadas que exijam do consumidor o registro de contrato de alienação fiduciária de veículos, sujeitando-se os infratores à devolução aos consumidores do triplo da quantia cobrada indevidamente.

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

Sala da Comissão, em 25 de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião ordinária realizada hoje, concluiu, unanimemente, 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 de Lei nº 3.487-A/00, 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 PL nº 3.487-A/00 e 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, nos termos do parecer do relator, Deputado Mussa Demes, que apresentou complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Pedro Eugênio, Presidente; João Magalhães, Félix Mendonça e Antonio Palocci, Vice-Presidentes; Aelton Freitas, Alfredo Kaefer, Armando Monteiro, Arnaldo Madeira, Bruno Araújo, Carlito Merss, Carlos Melles, Fernando Coruja,

Guilherme Campos, João Dado, José Pimentel, Júlio Cesar, Luciana Genro, Luiz Carlos Hauly, Luiz Carreira, Manoel Junior, Max Rosenmann, Mussa Demes, Paulo Renato Souza, Pedro Novais, Pepe Vargas, Rodrigo Rocha Loures, Silvio Costa, Vignatti, Virgílio Guimarães, Fábio Ramalho, Nelson Bornier, Nelson Marquezelli e Zonta.

Sala da Comissão, em 9 de abril de 2008.

Deputado PEDRO EUGÊNIO
Presidente

FIM DO DOCUMENTO