

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS**

**PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999  
(Apenso os PL's nº 3.592, de 2000, e nº 4.558, de 2001)**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeira que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

**Autor:** Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias

**Relator:** Deputado Ronaldo Vasconcellos

**I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 237, de 1999, de autoria dos Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias, determina a aplicação de sanções administrativas pelo Poder Executivo quando houver abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos bancários contra seus usuários, no que se refere ao tempo de espera para atendimento.

Define o projeto que um tempo de espera superior a quinze minutos deve ser considerado abusivo e caracterizará infração do estabelecimento à norma ditada por esta lei.

Determina a implantação, pelas instituições bancárias, de um sistema de senha com protocolo mecânico para controle e verificação, pelo usuário, do tempo de espera para o atendimento.

Estabelece as sanções administrativas a serem aplicadas aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais reincidências, que iniciam por simples advertência, passando por multa, suspensão do alvará até a cassação definitiva do alvará de funcionamento.

Foi apensado o Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, de autoria do Deputado Paulo Paim, que "dispõe sobre o atendimento de cliente na agência bancária e dá outras providências".

Este apenso estabelece que, preferencialmente, o atendimento em bancos deverá ser realizado por intermédio dos guichês de caixa. Em complemento, determina o projeto, que as instituições deverão oferecer máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se o seguinte:

- as máquinas deverão ser localizadas no interior da agência, dotadas de todos os mecanismos de segurança exigidos pela legislação em vigor;
- o cliente não poderá ser compelido a utilizar as máquinas de auto-atendimento, devendo haver a opção de atendimento pelo caixa;
- obrigatoriedade de recebimento de quaisquer contas de concessionárias de serviços públicos.

Determina, o projeto do Deputado Paulo Paim, apenso, que o Banco Central do Brasil deverá disponibilizar número telefônico de discagem gratuita para registro de queixas, sugestões e

denúncias.

O Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, do Deputado Lincoln Portela, também apenso, "estabelece o número mínimo de guichês de caixa em operação nas agências bancárias". Determina que o número de caixas em funcionamento deve equivaler a, no mínimo, vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto de lei que ora relatamos se reveste de especial interesse para a população brasileira, sobretudo para os mais desfavorecidos na conjuntura econômico-social, que é o caso dos aposentados e trabalhadores de baixa renda.

Hoje em dia, todos dependemos dos serviços bancários para o tratamento de assuntos corriqueiros como pagamento de contas, prestações, depósito de valores e recebimento dos pagamentos referentes ao nosso trabalho.

Infelizmente, devido aos ridículos rendimentos que recebem, a maior parte dos trabalhadores deste país não tem acesso aos serviços bancários através de conta-corrente, isto é, não são clientes. São somente usuários, não dispendo de quaisquer das facilidades próprias dos correntistas, que utilizam débitos automáticos, atendimento preferencial e outros privilégios oferecidos como vantagens decorrentes do volume de dinheiro que mantêm em determinada instituição.

Outrossim, quando analisamos os resultados obtidos pela economia brasileira, verificamos sempre que o setor financeiro, especialmente os bancos, nunca tem maus resultados, pelo contrário, tem obtido lucros crescentes, muitas vezes a custa das atividades produtivas, devido às altas taxas de juros que vem sendo praticadas em nosso país.

Desta forma, não vemos motivo para que um setor que tem obtido freqüentemente excelentes resultados mantenha um atendimento ruim e sacrificante para os usuários que são, na prática, obrigados a freqüentar seus estabelecimentos.

Quanto ao projeto apenso, acreditamos que tem pontos positivos que podem ser agregados ao principal. Porém, a proposta de obrigar a somente serem disponibilizadas máquinas de auto-atendimento no interior das instituições bancárias é, ao nosso ver, um retrocesso, pois contraria aos interesses do consumidor, que, hoje em dia, resolve muitos problemas nas máquinas espalhadas em diversos pontos, como aeroportos, supermercados, saguões das empresas, entre outros. Também, a questão do recebimento das contas das concessionárias de serviços públicos já foi, ao menos parcialmente, resolvida com o recebimento nas lotéricas e em outros pontos comerciais conveniados.

Quanto ao segundo projeto apenso, não acreditamos que possa ser possível sua operacionalidade prática, uma vez que os bancos não teriam como prever fisicamente um número de caixas tal que nunca será inferior a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

Dessa forma, elaboramos Substitutivo, com intuito de aproveitarmos as idéias constantes dos projetos em análise.

Diante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, e do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, na forma do Substitutivo anexo, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2001.

Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS**

**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários, e dá outras providências.

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, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a 45 (quarenta e cinco) minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento.

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 o horário do atendimento.

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo definido na regulamentação 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 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 No caso de infração ao disposto nesta Lei, serão aplicadas as sanções administrativas previstas na Lei 4.595, de 30 de dezembro de 1964.

Art. 6º 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 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Parágrafo Único. 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 definido diferenciado na regulamentação desta Lei.

Art. 7º Esta lei entrará em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da data de sua publicação.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2001.

Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator