

APENSADOS



# CÂMARA DOS DEPUTADOS

DE 1999 9

AUTOR:  
RICARDO BERZOINI E WELLINGTON DIAS

Nº DE ORIGEM:

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

DESPACHO: 10/03/99 - (ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II)

ENCAMINHAMENTO INICIAL:

AO ARQUIVO, EM 14/04/99

REGIME DE TRAMITAÇÃO ORDINÁRIA	
COMISSÃO	DATA/ENTRADA
/ /	/ /
/ /	/ /
/ /	/ /
/ /	/ /
/ /	/ /
/ /	/ /

PRAZO DE EMENDAS		
COMISSÃO	INÍCIO	TÉRMINO
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /
/ /	/ /	/ /

## DISTRIBUIÇÃO / REDISTRIBUIÇÃO / VISTA

A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /
A(o) Sr(a). Deputado(a):	Presidente:
Comissão de:	Em: / /

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(DOS SRS. RICARDO BERZOINI E WELLINGTON DIAS)

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

(ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II)



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**Às Comissões:** DEP. Art. 24.II DEPUTADOS CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Defesa do Cons., Meio Amb. e Minorias  
Finanças e Tributação (Mérito)  
Const. e Justiça e de Redação (Art. 54.RI)   
**Em 10/03/99** **PRESIDENTE**

## **PROJETO DE LEI N° 232, de 1999**

(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 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 quinze minutos.

Artigo 2º - Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da “senha” de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e o horário de atendimento do cliente.

Parágrafo 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.

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

Artigo 3º - As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações sendo:



I - Advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II - Multa;

III - Suspensão do alvará de funcionamento por 06 (seis) meses;

IV - Cassação do alvará de funcionamento.

Artigo 4º - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, atendendo-se:

Parágrafo 1º - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados quando da denúncia à Coordenadoria de Defesa do Consumidor por um usuário ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas.

Parágrafo 2º - A Coordenadoria de Defesa do Consumidor determinará as providências devidas, com apuração dos fatos e, após, encaminhará à Procuradoria da Fazenda para a indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei, com cópia ao Ministério Público Estadual.

Artigo 5º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

## JUSTIFICATIVA

O serviço de atendimento oferecido pelas instituições financeiras tem liderado as queixas aos órgãos de defesa do consumidor. Para ser atendido, o cidadão é compelido a ficar em filas intermináveis, até mesmo durante horas, porque as instituições bancárias muitas vezes deixam um único funcionário fazendo o serviço de três ou quatro colegas, num verdadeiro desrespeito ao trabalhador bancário e ao usuário dos serviços.

Registre-se que os bancos tiveram nos últimos tempos lucros muito acima do previsto, sendo o setor econômico que mais tem sido beneficiado pelo atual quadro de juros altos.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Mesmo assim, sua performance financeira não se traduz em melhoria das condições de atendimento, pelo contrário, o que se observa é uma crescente deterioração dos serviços, a despeito das tarifas cada dia mais altas.

Por essas razões, a presente proposição pretende estabelecer sanções à instituição financeira que abusar da paciência do cidadão, fixando penalidades que vão da advertência à cassação do alvará de funcionamento. O tempo de 15 minutos para que um cliente seja atendido é mais do que razoável. Não garantir o atendimento nesse prazo é continuar desrespeitando o usuário, razão por que tal desrespeito seria enquadrado como infração.

A Coordenadoria de Defesa do Consumidor será a responsável pelo processamento das denúncias, cabendo o envio à Procuradoria da Fazenda e, ainda, ao Ministério Público Estadual, fiscal e defensor da correta aplicação da lei em defesa do consumidor.

Sala das Sessões, em *(01/03/99)*

  
**Deputado RICARDO BERZOINI**  
PT/SP

*✓ →  
D.E.P. WELLINGTON DIN  
PT - P)*



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

Memorando nº 16/2002

Brasília, 07 de maio de 2002.

Do Secretário da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias  
Para: Diretor da Coordenação de Comissões Permanentes

Senhor Diretor

Em resposta ao Memº nº 073/02 - CCP, devolvo a V.Sª as cópias anexas uma vez que não condizem com o assunto tratado no PL. 237/99, dos Srs. Ricardo Berzoini e Wellington Dias - que "estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários", em tramitação nesta Comissão.

Atenciosamente,

Aurenilton Araruna de Almeida  
Secretário



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

## TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

### PROJETO DE LEI Nº 237/99

Nos termos do Art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 04/05/99 a 11/05/99. Findo o prazo, não foram recebidas emendas.

Sala da Comissão, em 12 de maio de 1999.

Aurenilton Araruna de Almeida  
Secretário



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

## TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

### PROJETO DE LEI Nº 237/1999

Nos termos do Art. 119, *caput*, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 26/03/2001 a 04/04/2001. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas ao substitutivo.

Sala da Comissão, em 5 de abril de 2001.

Aurenilton Araruna de Almeida  
Secretário



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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA** N<sup>o</sup> 01 /03

Dê-se a seguinte redação ao parágrafo único do artigo 1º do Projeto:

"Art. 1º.....

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a trinta minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento."

### JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda visa aprimorar o texto uma vez que devem ser considerados os dias de maior movimento nas agências bancárias, como os dias 5, 10, 25, 31 e até o 5º dia útil de cada mês. Nesses dias, por força de fatores



459E25D45



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

externos como o vencimento de tarifas públicas ou concentração das datas de vencimento das faturas emitidas pelas empresas concessionárias de água, luz e telefone, as agências bancárias atendem a numerosa parcela da população.

Nesses dias, portanto, a tolerância seria de trinta minutos e não quinze como previa o texto do substitutivo. Ao mesmo tempo, estaríamos estimulando formas alternativas de atendimento, como aquelas em que se dispensa a presença do usuário no estabelecimento.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado PAES LANDIM



459E25D45



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1

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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA N° 02/03**

Acrescente-se o seguinte § 3º ao art. 4º do Projeto:

"Art. 6º.....

.....  
§ 2º. Apresentada a denúncia, caberá ao representante da instituição denunciada, direito de defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir do recebimento da comunicação expedida pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor.

### JUSTIFICAÇÃO



2B46924143



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

O dispositivo visa assegurar o direito constitucional de defesa. Cumpre salientar que a lei deve prever, ainda, casos em que a agência bancária não conseguir obedecer aos prazos fixados na lei por motivos de força maior, como por exemplo, falta de energia elétrica, pane nos equipamentos e outros motivos que escapem ao seu controle.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado PAES LANDIM



2B46924143



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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA N° 03/03**

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

"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, bem como hospitais, estabelecimentos comerciais em geral e repartições públicas, no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

....."



6760D51349



## JUSTIFICAÇÃO

Uma maneira de se fazer justiça social seria promover uma ampliação do alcance da lei, aplicando-a inclusive em estabelecimentos comerciais, órgãos públicos e, principalmente, hospitais, onde a necessidade de rápido atendimento torna-se igualmente necessária, promovendo-se, por consequência, a adaptação dos demais dispositivos do texto à emenda ora proposta.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado PAES LANDIM



6760D51349



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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA** N° 04/03

Inclua-se, no artigo 1º, o seguinte § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único em parágrafo primeiro:

"Art. 1º.....

§ 2º. Não serão computados, para efeitos desta lei, os atendimentos bancários decorrentes de faturas ou boletos cujo cedente não seja a instituição financeira denunciada".

### JUSTIFICAÇÃO

Não poderíamos impor às instituições financeiras a responsabilidade pelo não atendimento, no tempo máximo estipulado na lei,



2410249C17



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

decorrente de faturas ou boletos emitidos por empresas ou organizações que fogem ao controle dos bancos, seja quanto ao volume de operações ou quanto à concentração das datas de vencimento.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado **PAES LANDIM**



2410249C17



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1

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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA** Nº 05/03

Inclua-se, o seguinte artigo 5º, renumerando-se o atual artigo 5º para 6º:

"Art. 7º 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."

### JUSTIFICAÇÃO

O objetivo da emenda é justamente permitir aos usuários das concessionárias de serviços públicos a escolha e a "pulverização" das datas de vencimento das faturas, evitando, portanto, a concentração das mesmas e o



1D6C16B414



CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

acúmulo de pessoas nas filas dos bancos em dias determinados, como ocorre atualmente.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado **PAES LANDIM**



1D6C16B414



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1

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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA N° 06/03**

Dê-se a seguinte redação ao art. 5º:

"Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos 180 dias depois."

### JUSTIFICAÇÃO

Apenas conferir um prazo para que as partes envolvidas adequem seus procedimentos ao disposto na nova lei.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2003.

Deputado PAES LANDIM



981D531135



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

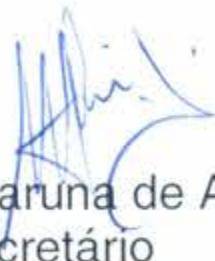
## TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

**PROJETO DE LEI N° 237/99**

**Apensados: Projetos de Lei nºs 3.592/00, 4.558/01, 882/03**

Nos termos do art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 15/05/2003 a 21/05/2003. Esgotado o prazo, foram apresentadas 6 emendas.

Sala da Comissão, em 22 de maio de 2003.



Aurenilton Araruna de Almeida  
Secretário



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

**PROJETO DE LEI N° 237, DE 1.999**

(Apenso os PL's nº 3.592, de 2000; nº 4.558, de 2001; e nº 882, de 2003)

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras 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.

O projeto caracteriza como abuso ou infração dos estabelecimentos bancários constranger o usuário dos seus serviços



FA35161115



a um tempo de espera para atendimento superior a quinze minutos; determina a implantação de um sistema de senha, impresso mecanicamente, para controle do tempo de espera de cada usuário. Ademais, estabelece as sanções administrativas aplicáveis aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais reincidências, numa graduação que vai de simples advertência, passando por multa e suspensão do alvará, até a cassação definitiva do alvará de funcionamento.

O Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, apensado, de autoria do Deputado Paulo Paim, "dispõe sobre o atendimento de cliente na agência bancária e dá outras providências". Este projeto de lei estabelece que o atendimento em bancos seja preferencialmente realizado por intermédio dos guichês de caixa. Determina ainda que, em complemento ao atendimento de guichês, seja oferecido o atendimento por máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se as seguintes regras:

- as máquinas deverão estar localizadas no interior da agência e ser 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, respeitando-se sempre sua opção de atendimento pessoal no guichê de caixa;
- não poderá haver qualquer discriminação no tocante ao recebimento de quaisquer contas de concessionárias de serviços públicos, permitida a cobrança de tarifas na forma da regulamentação em vigor.

Determina ainda o projeto que o Banco Central do





Brasil disponibilize número telefônico de discagem gratuita, que deverá ser afixado em local visível ao público, no interior das agências, para o registro de queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação dos serviços bancários.

O segundo apensado, o Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, de autoria do Deputado Lincoln Portela, "estabelece o número mínimo de guichês de caixa em operação nas agências bancárias". Pretende a proposição obrigar as instituições bancárias a manter em operação um número mínimo de guichês de caixa equivalente a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

O terceiro apensado, o Projeto de Lei nº 882, de 2003, de autoria do Deputado Eduardo Cunha, "dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências". O texto deste projeto é uma cópia, com pequenas alterações, da proposição principal, o Projeto de Lei nº 237/99.

Na forma regimental foram abertos prazos de cinco sessões, em 04-05-1999, em 26-03-2001 e em 15-05-2003, para a apresentação de emendas. Nas duas primeiras ocasiões, não foram apresentadas emendas e, na última, foram apresentadas 6 (seis) emendas, todas de autoria do Dep. Paes Landim, a seguir descritas:

A Emenda nº 01/03 dá nova redação ao parágrafo único do art. 1º, para caracterizar o abuso ou infração dos estabelecimentos bancários apenas após transcorridos trinta minutos e desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento do usuário.

A Emenda nº 02/03 acrescenta § 3º ao art. 4º para estabelecer que, apresentada a denúncia, a instituição financeira denunciada tenha direito de defesa, no prazo de quinze dias, a partir da comunicação expedida pela Coordenadoria de Defesa do



FA35161115



Consumidor.

A Emenda nº 03/03 dá nova redação ao *caput* do art. 1º para incluir, além dos estabelecimentos bancários, os hospitais, estabelecimentos comerciais em geral e repartições públicas entre os entes passíveis da aplicação das sanções previstas no projeto de lei.

A Emenda nº 04/03 acrescenta parágrafo ao art. 1º para definir que não serão computados para os efeitos da lei os atendimentos bancários decorrentes de faturas ou boletos cujo cedente não seja a instituição financeira denunciada.

A Emenda nº 05/03 inclui um novo artigo determinando que as empresas concessionárias de serviços públicos emitentes de faturas de água, luz ou telefone são obrigadas a disponibilizar, no mínimo, dez datas de vencimento de suas faturas, a critério dos usuários.

A Emenda nº 06/03 dá nova redação ao art. 5º para dispor que a lei resultante do projeto de lei somente produzirá efeitos após 180 dias de sua publicação.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, a proposição deverá ser analisada no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

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



FA35161115



Todos dependemos dos serviços bancários para realizar transações comerciais e financeiras, como o recebimento de salários e outros valores, pagamento de contas, prestações, depósitos e transferência de valores.

Infelizmente, devido aos ridículos rendimentos que recebem e às exigências impostas pelas instituições financeiras, a maior parte dos trabalhadores deste país não tem conta corrente em banco. São somente usuários, não dispõem de quaisquer das facilidades concedidas aos correntistas, que podem utilizar-se de serviços como débito automático, *home banking*, terminais eletrônicos de atendimento e outros privilégios concedidos aos que movimentam grandes quantias na instituição. Para os “sem-conta”, o atendimento é feito exclusivamente pelos caixas, em longas e demoradas filas

Outrossim, quando analisamos os resultados obtidos pela economia brasileira, verificamos que o setor financeiro, especialmente os bancos, tem obtido lucros crescentes e rentabilidade elevada, à custa das atividades produtivas, devido às altas taxas de juros praticadas em nosso país.

 Desta forma, não vemos motivo para que um setor que obtém excelentes resultados patrimoniais e financeiros mantenha um atendimento ruim e sacrificante para a maioria de seus usuários.

Quanto ao Projeto de Lei nº 3.592/00, primeiro apenso, acreditamos que tem pontos positivos, que podem ser agregados ao principal. Porém a proposta de obrigar a instalação de máquinas de auto-atendimento somente no interior das agências bancárias é, ao nosso ver, um retrocesso, pois contraria os interesses do consumidor, que, hoje em dia, realiza muitas operações nas máquinas instaladas em aeroportos, supermercados, *shopping centers* e empresas comerciais, entre outros. A questão do recebimento das contas das concessionárias de serviços públicos, além de tratar-se de uma prestação de serviços, que precisa ser



FA35161115



contratada pela concessionária com a instituição financeira, já se encontra resolvida, pelo menos parcialmente, com o recebimento nas lotéricas e em outros pontos comerciais conveniados.

O segundo apenso, o Projeto de Lei nº 4.558/01, propõe medida de exeqüibilidade duvidosa, uma vez que o acesso aos bancos é aleatório e, por conseguinte, o tamanho das filas. Os bancos não têm como prover fisicamente um número de caixas tal que nunca seja inferior a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento. Convém, portanto, rejeitar esta proposição.

O terceiro apenso, Projeto de Lei nº 882/03, dado ser, como já mencionado, uma cópia da proposição principal, dispensa apreciação isolada.

  
No que respeita às emendas, temos a considerar que a Emenda nº 01/03 opõe-se frontalmente ao espírito do projeto de lei, anulando sua eficácia, pois bastaria que a instituição dispusesse de terminal de atendimento eletrônico ou *home banking* para se eximir das penalidades previstas no projeto de lei. A Emenda nº 03/03, da mesma forma, ao incorporar outros estabelecimentos públicos e privados ao escopo de aplicação da lei, enfraquece seu objetivo, que é disciplinar o atendimento bancário. A exceção proposta pela Emenda nº 04/03, em relação aos atendimentos decorrentes de faturas e boletos de emissão de outras instituições financeiras, também virá prejudicar a aplicação da lei. Por essas razões, entendemos que tais emendas devam ser rejeitadas.

A Emenda nº 02/03 tem o mérito de estabelecer prazo para o contraditório da instituição denunciada. A Emenda nº 05/03, apesar de referir-se às concessionárias de serviços públicos, estatui diretriz importante para a regularização das filas nas agências, uma vez que a atual concentração dos vencimentos induz a formação de grandes filas nos bancos. Quanto à Emenda nº 06/03, entendemos ser razoável a estipulação de um prazo para a vigência da lei,



FA35161115



entretanto consideramos 180 dias um período excessivo, de forma que preferimos fixar o prazo em 120 dias. Entendemos, portanto, que estas devam ser aproveitadas.

Assim sendo, estamos propondo o Substitutivo anexo, com o propósito de consolidar e aperfeiçoar as propostas contidas nos projetos de lei em apreciação e nas Emendas 02, 05 e 06/03, já analisadas.

Diante do exposto, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, e das Emendas nº 01/03, 03/03 e 04/03, e pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, e das Emendas nº 02/03, 05/03 e 06/03, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão em 16 de Julho de 2003.

Deputado Ronaldo Vasconcellos

Relator



FA35161115

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 de atendimento ao usuário de serviços bancários, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

*V* **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.

**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.

**§ 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.



FA35161115



§ 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



FA35161115



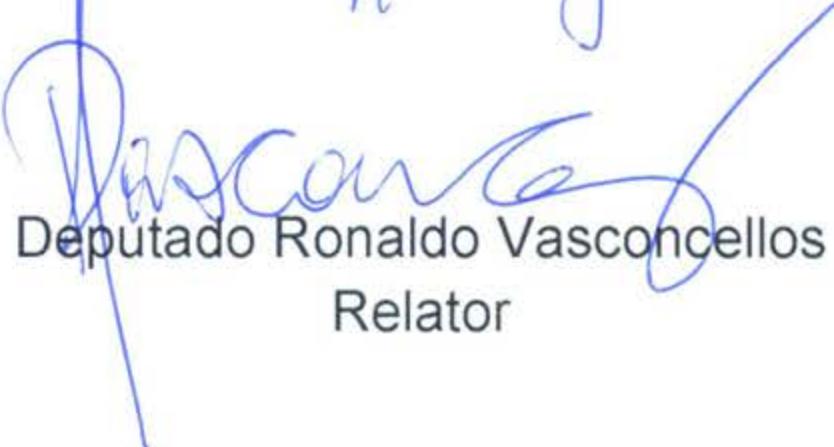
CÂMARA DOS DEPUTADOS

10

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.

Sala das Sessões, em 16 de Julho de 2003.

  
Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator



FA35161115



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1

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

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA N° 1/03**

Dê-se a seguinte redação ao parágrafo único do artigo 1º do substitutivo oferecido pelo relator:

"Art. 1º.....

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a trinta minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento."

**JUSTIFICAÇÃO**

Embora a presente emenda não tenha sido acatada anteriormente pelo ilustre relator, é relevante mencionar mais uma vez sua importância.

O Brasil é considerado detentor de tecnologias de ponta no setor bancário. Aqui, como em muitos outros países, o objetivo do



1DB0F5F602



CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

sistema financeiro deve ser o de atender aos clientes e usuários, mesmo sem exigir sua presença nas agências. É sem dúvida uma tendência presente nos países desenvolvidos em que boa parte das operações podem ser feitas por telefone, fax, internet, e outros meios que surgirão. Esse é o caminho para a eliminação das filas. Ao ignorar que as instituições financeiras disponibilizam formas alternativas de atendimento aos clientes e usuários, a lei contribuiria justamente para o surgimento delas.

Diante disso, insistimos junto ao relator para que acate a presente emenda pois, acreditamos, contribuiria sobremaneira para que não se imponha um engessamento legal que ignoraria as novas tecnologias de atendimento.

Ao contrário do exposto pelo nobre relator, tal inserção não tornaria a norma inócuia, uma vez que de qualquer modo o cliente deve ser atendido no prazo máximo de trinta minutos.

Sala da Comissão, em ..... 03 de setembro de 2003.

Deputado **PAES LANDIM**



1DB0F5F602



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1

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

**PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999**

(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA SUBSTITUTIVA** *Nº 2/3*

Dê-se a seguinte redação ao artigo 6º:

"Art. 6º O disposto nesta Lei não se aplica aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público ou social."

**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.



7A414B0C47



CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

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.

Sala da Comissão, em 04 de Setembro de 2003.

Deputado **PAES LANDIM**



7A414B0C47



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

## TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

**PROJETO DE LEI N° 237/99**

**Apensados: Projetos de Lei nºs 3.592/00, 4.558/01, 882/03**

Nos termos do art. 119, *caput*, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas ao substitutivo (5 sessões), no período de 28/08/2003 a 04/09/2003. Esgotado o prazo, foram apresentadas 2 emendas ao substitutivo.

Sala da Comissão, em 5 de setembro de 2003.

  
Aurenilton Araruna de Almeida  
Secretário



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E  
MINORIAS

**PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999**

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

**Autores:** Deputados RICARDO BERZOINI E WELLINGTON DIAS  
**Relator:** Deputado RONALDO VASCONCELLOS

**PARECER ÁS EMENDAS APRESENTADAS AO SUBSTITUTIVO**

**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.

O projeto caracteriza como abuso ou infração dos estabelecimentos bancários constranger o usuário dos seus serviços a um tempo de espera para atendimento superior a quinze minutos; determina a implantação de um sistema de senha, impresso mecanicamente, para controle do tempo de espera de cada usuário. Ademais, estabelece as sanções administrativas aplicáveis aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais



BD5C5E8E42



CÂMARA DOS DEPUTADOS

reincidentes, numa graduação que vai de simples advertência, passando por multa e suspensão do alvará, até a cassação definitiva do alvará de funcionamento.

O Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, apensado, de autoria do Deputado Paulo Paim, *"dispõe sobre o atendimento de cliente na agência bancária e dá outras providências"*. Este projeto de lei estabelece que o atendimento em bancos seja preferencialmente realizado por intermédio dos guichês de caixa. Determina ainda que, em complemento ao atendimento de guichês, seja oferecido o atendimento por máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se as seguintes regras:

- as máquinas deverão estar localizadas no interior da agência e ser 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, respeitando-se sempre sua opção de atendimento pessoal no guichê de caixa;
- não poderá haver qualquer discriminação no tocante ao recebimento de quaisquer contas de concessionárias de serviços públicos, permitida a cobrança de tarifas na forma da regulamentação em vigor.

Determina ainda o projeto que o Banco Central do Brasil disponibilize número telefônico de discagem gratuita, que deverá ser afixado em local visível ao público, no interior das agências, para o registro de queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação dos serviços bancários.

O segundo apensado, o Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, de autoria do Deputado Lincoln Portela, *"estabelece o número mínimo de guichês de caixa em operação nas agências bancárias"*. Pretende a proposição obrigar as instituições bancárias a manter em operação um número mínimo de guichês de

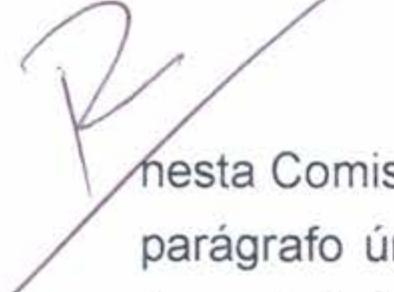


BD5C5E8E42



O terceiro apensado, o Projeto de Lei nº 882, de 2003, de autoria do Deputado Eduardo Cunha, “*dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências*”. O texto deste projeto é uma cópia, com pequenas alterações, da proposição principal, o Projeto de Lei nº 237/99.

Nos termos do art. 119, *caput*, inciso II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente desta Comissão determinou a abertura de prazo de cinco sessões, no período de 28-8-2003 a 04-09-2003, para a apresentação de emendas ao Substitutivo que apresentamos anteriormente. Decorrido o prazo, foram apresentadas duas emendas, ambas de autoria do Dep. Paes Landim, a seguir descritas:

  
A Emenda nº 01/03 repete a Emenda nº 01/03 apresentada nesta Comissão, pelo mesmo Parlamentar, ao PL nº 237/99 e dá nova redação ao parágrafo único do art. 1º, com o propósito de caracterizar o abuso ou infração dos estabelecimentos bancários apenas após transcorridos trinta minutos e desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento do usuário.

A Emenda nº 02/03 pretende determinar que “*a lei não se aplica aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público ou social*”, alegando o autor que “as instituições financeiras públicas que fazem atendimento ao público cumprindo procedimentos operacionais que são definidos pelos gestores dos programas, como FGTS, Seguro-Desemprego e FIES, demandam verificações e conferências que visam a segurança na prevenção de perdas e manutenção da imagem institucional do Governo”. Por essas razões, alega ainda o autor, tais instituições não deveriam ser punidas por eventual atraso no atendimento.

Nesta oportunidade, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, deveremos tão somente analisar as duas emendas apresentadas ao Substitutivo, nos aspectos relativos à defesa do consumidor e às relações de consumo.

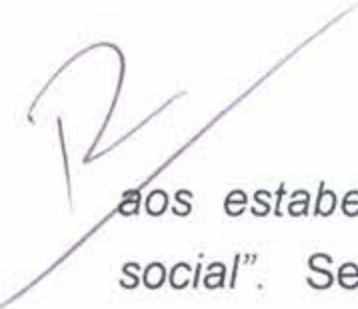


BD5C5E8E42



## II - VOTO DO RELATOR

No que diz respeito às duas emendas apresentadas ao Substitutivo, julgamos por bem manter nosso posicionamento anterior em relação à Emenda nº 1, rejeitando a proposição. Como já tivemos a oportunidade de enfatizar no parecer anterior, ***"temos a considerar que a Emenda nº 01/03 opõe-se frontalmente ao espírito do projeto de lei, anulando sua eficácia, pois bastaria que a instituição dispusesse de terminal de atendimento eletrônico ou home banking para se eximir das penalidades previstas no projeto de lei"***.

  
A Emenda nº 02/03 preceitua que a *"lei não deve se aplicar aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público ou social"*. Segundo o autor da emenda, Dep. Paes Landim, as instituições financeiras públicas que fazem atendimento ao público estão cumprindo procedimentos operacionais que são definidos pelos gestores dos programas, a exemplo do FGTS, Seguro-Desemprego e FIES, que, por sua vez, demandam muitas verificações e conferências que visam a segurança na prevenção de perdas e manutenção da imagem institucional do Governo.

Ora, data vénia, discordamos dessa argumentação, exatamente porque julgamos que os usuários desses serviços públicos prestados pelos bancos, como os desempregados e estudantes (à semelhança dos aposentados e pensionistas), são os que mais sofrem com o péssimo atendimento que é prestado pelos bancos que fazem o pagamento de verbas relativas aos programas citados. Esses cidadãos brasileiros, muitas vezes esquecidos e maltratados, merecem mais respeito por parte das instituições financeiras, que são bem remuneradas pelo Governo Federal para a prestação de tais serviços. A exceção pretendida pelo Dep. Paes Landim vai de encontro às proposições apreciadas e ao nosso Substitutivo já apresentado. Por essas razões, entendemos que tais emendas não podem ser acolhidas, devendo ser



BD5C5E8E42

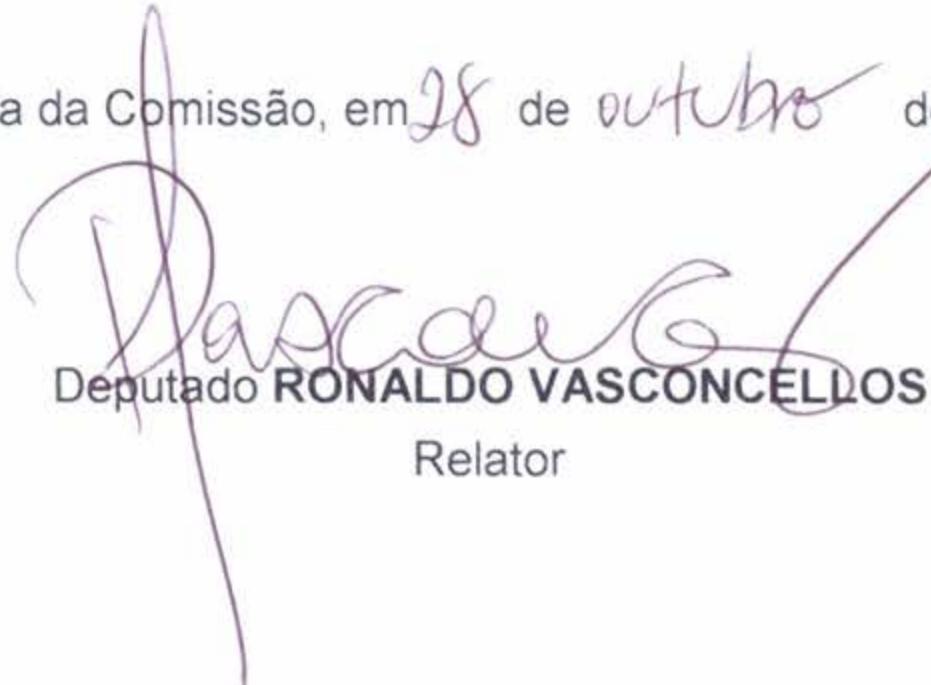


CÂMARA DOS DEPUTADOS

rejeitadas.

Diante do exposto, somos pela **rejeição** das Emendas nºs 1 e 2, de autoria do Deputado Paes Landim, ao Substitutivo apresentado nesta Comissão ao Projeto de Lei nº 237, de 1999.

Sala da Comissão, em 28 de outubro de 2003.

  
Deputado RONALDO VASCONCELLOS

Relator



BD5C5E8E42



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

### PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999

#### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 237/1999, os PLs nºs 3592/2000 e 882/2003, apensados, e as Emendas apresentadas na Comissão de nºs 2, 5 e 6/2003, com Substitutivo, e rejeitou o PL nº 4.558/01, apensado, e as Emendas nºs 1, 3 e 4/2003, apresentadas na Comissão, e rejeitou as Emendas nºs 1 e 2, apresentadas ao Substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Ronaldo Vasconcellos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Givaldo Carimbão - Presidente, Nelson Bornier e Julio Lopes - Vice-Presidentes, Alex Canziani, Ann Pontes, Celso Russomanno, César Medeiros, Davi Alcolumbre, Fernando Gabeira, Hamilton Casara, Janete Capiberibe, João Alfredo, José Borba, Júnior Betão, Luciano Zica, Luiz Bittencourt, Miguel Arraes, Paes Landim, Pastor Reinaldo, Renato Cozzolino, Ricarte de Freitas, Sandro Matos, Sarney Filho, Almir Moura e Orlando Fantazzini.

Sala da Comissão, em 5 de novembro de 2003.

Deputado GIVALDO CARIMBÃO  
Presidente



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

**PROJETO DE LEI N° 237, DE 1.999  
SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO**

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

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

**Relator:** Deputado Ronaldo Vasconcellos

O Congresso Nacional decreta:

**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.

**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.



§ 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 da 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.



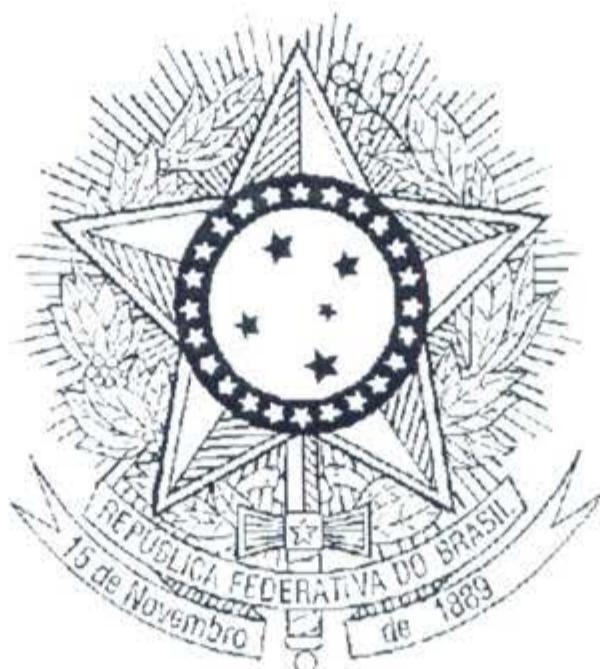
CÂMARA DOS DEPUTADOS

3

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

Sala das Sessões, em 05 de novembro de 2003.

Deputado **Givaldo Carimbão**  
Presidente



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### ● PROJETO DE LEI N.º 237-A, DE 1999 (Do Sr. Ricardo Berzoini)

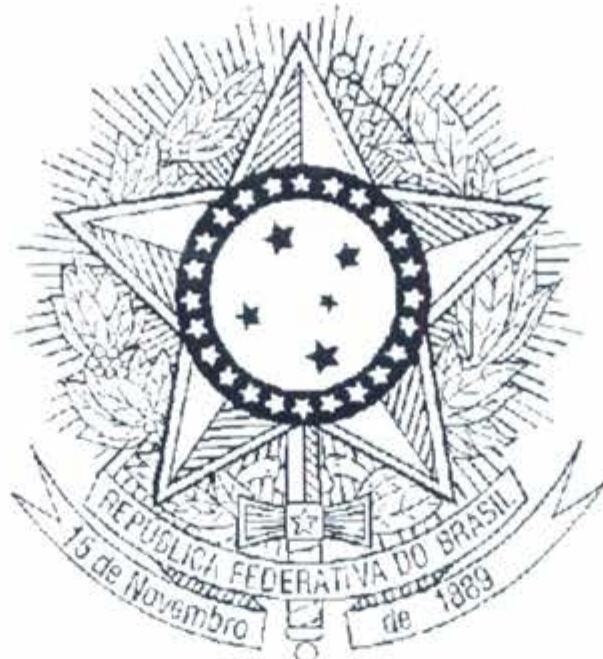
Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação deste, dos de nºs 3.592/00 e 882/03, apensados, e das emendas de nºs 2, 5 e 6/2003, apresentadas na Comissão, com substitutivo, e pela rejeição do PL 4.558/01, apensado, das emendas de nºs 1, 3 e 4/2003, apresentadas na Comissão, e das emendas de nºs 1 e 2, apresentadas ao substitutivo (relator: DEP. RONALDO VASCONCELLOS).

#### DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ARTIGO 54).

#### APRECIAÇÃO:

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



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### PROJETO DE LEI N.º 237-A, DE 1999 (Dos Srs. Ricardo Berzoini e Wellington Dias)

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação deste, dos de nºs 3.592/00 e 882/03, apensados, e das emendas de nºs 2, 5 e 6/2003, apresentadas na Comissão, com substitutivo, e pela rejeição do PL 4.558/01, apensado, das emendas de nºs 1, 3 e 4/2003, apresentadas na Comissão, e das emendas de nºs 1 e 2, apresentadas ao substitutivo (relator: DEP. RONALDO VASCONCELLOS).

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ARTIGO 54).

**APRECIAÇÃO:**

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

## SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: PLs 3.592/00, 4.558/01 e 882/03

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias:

- emendas apresentadas na Comissão (6)
- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- emendas apresentadas ao substitutivo (2)
- parecer às emendas apresentadas ao substitutivo
- parecer da Comissão
- substitutivo adotado pela Comissão

# **PROJETO DE LEI N.º 237-A, DE 1999**

**(Dos Srs. Ricardo Berzoini e Wellington Dias)**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação deste, dos de nºs 3.592/00 e 882/03, apensados, e das emendas de nºs 2, 5 e 6/2003, apresentadas na Comissão, com substitutivo, e pela rejeição do PL 4.558/01, apensado, das emendas de nºs 1, 3 e 4/2003, apresentadas na Comissão, e das emendas de nºs 1 e 2, apresentadas ao substitutivo (relator: DEP. RONALDO VASCONCELLOS).

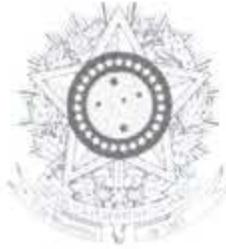
**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ARTIGO 54).

**APRECIAÇÃO:**

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

**PUBLICAÇÃO DO PARECER DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS**



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PRESIDÊNCIA/SGM**

OF 65/06 Dep. Moreira Franco – Pres. da CFT (Comunica a prejudicialidade do PL 237/06 e dos PLs apensados 3592/00, 4558/01 e 882/03).

Em 27/06/06

Publique-se.

ALDO REBELO  
Presidente



Documento : 32435 - 1



CÂMARA DOS DEPUTADOS

20/11/2003  
16:35

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### DESIGNAÇÃO DE RELATOR

Designo relator da seguinte proposição o senhor Deputado Coriolano Sales.

**PROJETO DE LEI Nº 237/99** - do Sr. Ricardo Berzoini - que "Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários. Apensados os PL-3592/2000, PL-4558/2001, PL-882/2003"

Em 20 de novembro de 2003

Eliseu Resende  
Presidente



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

### EMENDA 01/03

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

"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, hospitalares e no atendimento ao segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

### JUSTIFICAÇÃO

Como medida de justiça social, é oportuna a inclusão ao corpo da lei de dispositivo que assegure também às pessoas que necessitam de atendimento médico, cuja urgência é inquestionável, que sejam atendidas em tempo justo.

O mesmo deve se aplicar aos aposentados que recorrem aos serviços do INSS e que, atualmente, são os principais prejudicados pelas precárias e insuficientes instalações dos postos de atendimento como é amplamente noticiado.

Assim, merece ajuste também a ementa do projeto.

DEPUTADO MUSSA DEMES



5E006C0C04



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

### EMENDA 02 / 03

Dê-se a seguinte redação ao parágrafo único do artigo 1º do Projeto:

"Art. 1º.....

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a quarenta e cinco minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento."

### JUSTIFICAÇÃO

A alteração se justifica em função da proposta de alteração ao art. 1º e tem por objetivo estabelecer um tempo de atendimento que adequado aos dias de maior procura por atendimentos.

Todo o sistema bancário mundial caminha para soluções que assegurem o pleno atendimento sem a necessidade de se dirigir fisicamente à agência bancária, por meio dos auto-atendimentos: *home banking*, internet, telefone, fax, etc.

Estimativas divulgadas pela imprensa dão conta que no Banco do Brasil, por exemplo, 65% das operações já são realizadas por alguma das modalidades de auto-atendimento, enquanto 35% das transações são feitas nos caixas.

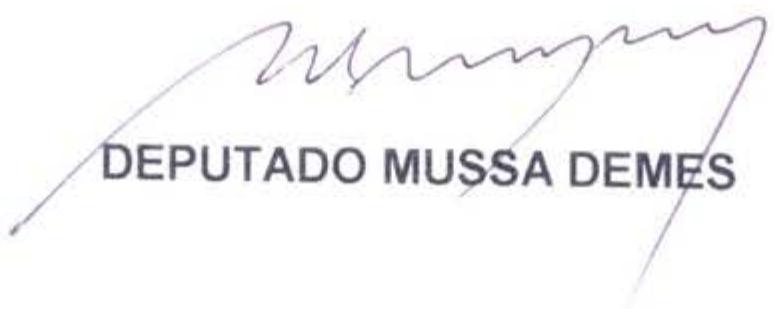


7F4D75DB16



CÂMARA DOS DEPUTADOS

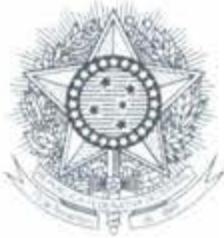
Assim, acreditamos que a inserção de redação no projeto que contribua para que as instituições financeiras ampliem os investimentos em modalidades alternativas de atendimento que assegurem o maior comodidade aos usuários.



DEPUTADO MUSSA DEMES



7F4D75DB16



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

### PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999 (Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

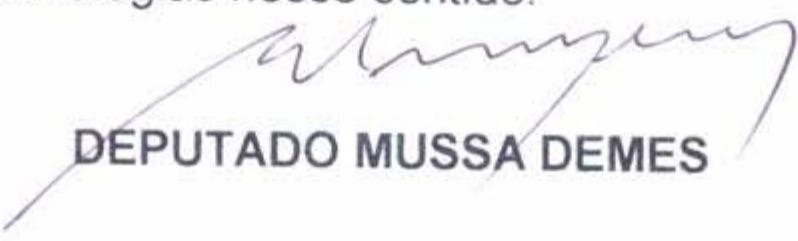
#### EMENDA 03/03

Dê-se ao art. 2º do Projeto a seguinte redação:

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, ou outro mecanismo que garanta o registro dessas informações.

#### JUSTIFICAÇÃO

A emenda visa impedir o engessamento legal que pode inviabilizar o surgimento de novas tecnologias nesse sentido.

  
DEPUTADO MUSSA DEMES



2934565B03

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

EMENDA 04/03

Dê-se a seguinte redação ao § 1º do art. 2º do Projeto:

"Art. 2º.....

§ 1º Os estabelecimentos mencionados no *caput* do art. 1º que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo definido na regulamentação desta Lei.

### JUSTIFICAÇÃO

Para adequação às demais emendas.

  
DEPUTADO MUSSA DEMES



DE9FEC2803

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

EMENDA 05/03

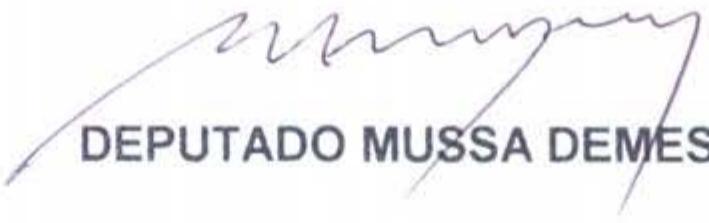
Dê-se a seguinte redação ao § 2º do art. 2º do Projeto:

"Art. 2º.....  
.....

§ 2º Os estabelecimentos mencionados no *caput* do art. 1º não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento."

### JUSTIFICAÇÃO

Para adequação às demais emendas.

  
DEPUTADO MUSSA DEMES



10C9C05635



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

**EMENDA 06/03**

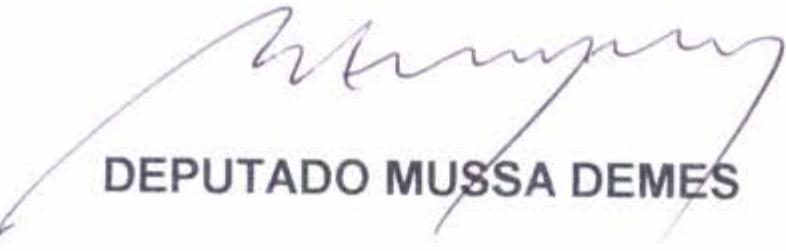
Inclua-se, no artigo 1º, o seguinte § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único em parágrafo primeiro:

"Art. 1º.....

.....  
§ 2º. No caso de atendimentos bancários, não serão computados, para efeitos desta lei, os atendimentos decorrentes de faturas ou boletos cujo cedente não seja a instituição financeira denunciada."

### JUSTIFICAÇÃO

A manutenção da redação original contribui para que as instituições financeiras recusem-se a receber documentos de pagamentos, faturas e outros que sejam emitidas por outras empresas, uma vez que o volume de operações em função desses documentos pode inviabilizar o atendimento ao tempo adequado.

  
DEPUTADO MUSSA DEMES



B02453E633



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

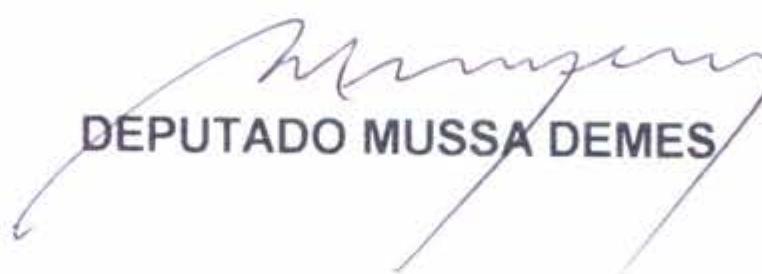
*Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.*

EMENDA 07/03

Inclua-se, o seguinte artigo 6º, renumerando-se o atual artigo 5º para 6º:  
"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."

### JUSTIFICAÇÃO

A emenda visa permitir, na regulamentação, que se definam as exceções. Há operações e tipos de atendimentos diferenciados que necessitam de um tempo maior e estabelecer o mesmo tempo limite a qualquer tipo de atendimento pode contribuir para a impossibilidade técnica de obediência ao disposto na lei.

  
DEPUTADO MUSSA DEMES



3853040453



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## Comissão de Finanças e Tributação

**PROJETO DE LEI N° 237, DE 1999**  
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

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

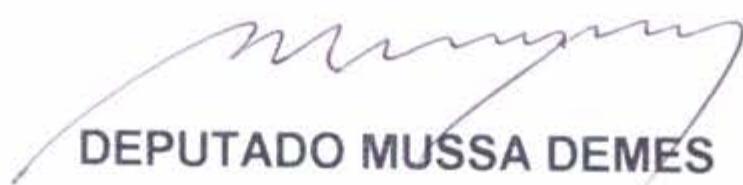
**EMENDA 08 / 03**

Dê-se a seguinte redação ao art. 5º:

"Art. 5º Esta lei produz efeitos 365 dias após a sua publicação."

### JUSTIFICAÇÃO

Acreditamos que o prazo para que todo o país promova as modificações necessárias para recepcionar a lei deva ser ampliado.



DEPUTADO MUSSA DEMES



CF4741C327



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

## TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

**PROJETO DE LEI N° 237/99**

**Apensados: Projetos de Lei nºs 3.592/00, 4.558/01, 882/03**

Nos termos do art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão de Finanças e Tributação determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 24/11/2003 a 28/11/2003. Esgotado o prazo, foram apresentadas 8 emendas.

Sala da Comissão, em 1 de dezembro de 2003.

*Maria Linda Magalhães*  
Maria Linda Magalhães  
Secretária

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI N° 237, DE 1.999

(Apenso os PL's nº 3.592, de 2000, nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003)

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

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

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

### I – RELATÓRIO

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

A proposta reza que um tempo de espera superior a quinze minutos deve ser considerado abusivo e infringe o disposto na lei.

Estabelece que as instituições bancárias deverão manter um sistema de senha, devidamente protocolizado, para controle e verificação do tempo de espera para o atendimento.



9ED5100E13

Determina as sanções administrativas a serem aplicadas aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais reincidências. As sanções previstas são: advertência, multa, suspensão do alvará de funcionamento por seis meses e cassação do alvará de funcionamento.

Apenso, 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".

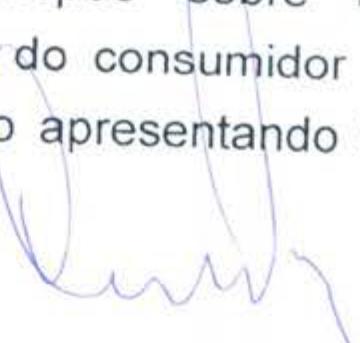
O Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, estabelece que o atendimento em bancos deverá ser realizado preferencialmente por intermédio dos guichês de caixa. Determina, também, que as instituições bancárias deverão oferecer máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se as seguintes condições:

- 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.

Finalmente, este apenso determina 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 mínimo de caixas em funcionamento deve ser equivalente a vinte por cento da quantidade de pessoas na fila de atendimento.

O terceiro projeto apenso, Projeto de Lei nº 882, de 2003, de autoria do Deputado Eduardo Cunha, que "dispõe sobre as sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências", é muito semelhante ao principal, não apresentando inovação ou idéia que já não tenha sido aqui relatada.



9ED5100E13

Foram apresentadas as seguintes emendas, todas de autoria do Deputado Mussa Demes.

A primeira amplia para hospitais e para atendimento aos segurados do INSS a determinação quanto ao tempo de espera na fila proposto no projeto principal.

A segunda altera o prazo de quinze para quarenta e cinco minutos o tempo máximo de espera, que somente valerá para as sanções previstas caso o estabelecimento não disponibilize outras formas de atendimento.

A terceira emenda refere-se ao registro do intervalo de tempo para ser efetuado o atendimento, permitindo que o mesmo possa ser feito mecanicamente, conforme proposto, ou por outra forma que venha a surgir com o desenvolvimento tecnológico.

As emendas nº 4 e nº 5 têm o objetivo de compatibilizar os parágrafos primeiro e segundo do art. 2º do projeto principal com a alteração proposta na emenda nº 1, que é a ampliação do alcance da lei a outras instituições além das bancárias.

A sexta emenda exclui o atendimento referente de faturas ou boletos cujo cedente não seja a própria instituição financeira no cômputo do tempo máximo de atendimento.

A emenda nº 7 propõe que casos de exceção tenham tratamento diferenciado a ser definido na regulamentação desta lei.

Finalmente, a oitava emenda propõe prazo de 1 ano para a entrada em vigor da lei.

O projeto foi aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, nos termos do Substitutivo apresentado pelo relator, Deputado Ronaldo Vasconcelos.

## II - VOTO DO RELATOR

Além do exame de mérito, nos termos do art. 32, IX, h, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, cabe a esta Comissão o exame



9ED5100E13

dos "aspectos financeiros e orçamentários públicos de quaisquer proposições que importem aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, quanto à sua compatibilidade ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual".

O projeto de lei sob comento interessa a toda a população brasileira tendo em vista nossa dependência dos serviços bancários para guarda de dinheiro, pagamento de contas e prestações, depósito de valores e recebimento dos pagamentos referentes ao nosso trabalho.

A realidade brasileira é que a maior parte do nosso povo não tem acesso aos serviços bancários através de conta-corrente, isto é, não são clientes, ou, quando muito, tem uma conta de recebimento ou poupança, sem fornecimento de cheque e limitada quanto às possibilidades de uso e atendimento. A maior parte dos usuários não dispõe de quaisquer das facilidades da minoria de correntistas privilegiados que utiliza débitos automáticos, atendimento preferencial e outros serviços oferecidos como vantagens decorrentes da sua movimentação financeira na instituição.

Além disso, numa análise econômica e financeira, ao longo da história, mesmo durante severas crises, as instituições financeiras têm sempre tido bons resultados ou, no mínimo, mantido suas receitas e, ao mesmo tempo, têm tido uma redução nas despesas, especialmente pela evolução tecnológica e utilização da informática. Um exemplo simples, mas bastante significativo, são dados apresentados pelo grupo Votorantim que, além de manter várias unidades produtivas em diversos setores da economia, tem seu próprio banco. É impressionante verificar o resultado do braço financeiro do grupo em comparação com suas demais atividades que, diga-se de passagem, existem há mais tempo e são reconhecidamente produtivas.

A proposta do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, de obrigar a somente serem disponibilizadas máquinas de auto-atendimento no interior das instituições bancárias é um retrocesso e contrária aos interesses do consumidor, na medida em que este resolve muitas de suas questões bancárias nos caixas automáticos espalhados em diversos pontos, como aeroportos, supermercados, saguões das empresas, entre outros. O recebimento das contas das concessionárias de serviços públicos já foi, ao menos parcialmente, resolvida com o recebimento nas lotéricas e em outros pontos disponibilizados ao consumidor.



9ED5100E13

Quanto ao Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, não vemos como possível sua operacionalidade, uma vez que os bancos não teriam como prever fisicamente um número de caixas determinado que nunca seja inferior a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

O Projeto de Lei nº 882, de 2003, tem o nosso apoio, em função de sua similaridade com a proposição principal.

A emenda nº 1 não nos parece conveniente, pois a proposta original é regular o atendimento bancário e não o atendimento hospitalar ou do INSS. A proposição desta emenda, se aceita, somente serviria para tornar confusa a norma, pois existem peculiaridades entre as instituições que não podem ser tratadas no mesmo diploma legal. Na esteira desta argumentação, encaixam-se as emendas nº 4 e nº 5 apresentadas nesta Comissão e a Emenda nº 3 apresentada na Comissão de Defesa do Consumidor, pois referem-se a modificação proposta nesta primeira.

A segunda emenda dilata o tempo de espera para 45 minutos. Entendemos que o tempo previsto no projeto de lei em estudo é o mais adequado.

A terceira emenda nos parece desnecessária, pois a essência da questão é a existência de meio comprobatório, seja mecânico, eletrônico ou qualquer outro, desde de que ofereça documento físico para comprovação do tempo de espera.

A sexta emenda, que exclui do cômputo de tempo os atendimentos para documentos nos quais os cedentes sejam outra instituição financeira é, ao nosso ver, descabida, pois seria muito difícil seu controle na prática. Além disso, a idéia do tempo máximo de espera é total e não parcial.

A sétima emenda procura uma alternativa de excepcionar determinados casos na regulamentação da lei, o que acreditamos inoportuno, pois o mandado legislativo deve apenas ser regulamentado e não complementado.

Finalmente, a oitava emenda propõe um tempo exagerado para entrada em vigor da lei quando aprovada.

9ED5100E13

Quanto às emendas apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, concordamos com a de nº 1 e nº 2, e discordamos das demais. A de nº 3, porque amplia a obrigação para praticamente todos os outros prestadores de serviços, sejam da iniciativa privada ou do setor público, sem considerar que há particularidades que não recomendam tal uniformidade. A de nº 4, pelos mesmos motivos da rejeição da Emenda nº 6 apresentada nesta Comissão. A de nº 5 cria obrigação para as concessionárias de serviços públicos, que, na prática, pode se revelar inócuas, pois a maioria esmagadora de usuários escolhe, quando lhes é facultado, os primeiros dez dias do mês, ou seja, o período de pagamento de salários. A de nº 6 estabelece prazo excessivo para entrada em vigor da lei.

Quanto ao Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, não concordamos com as punições nele propostas, que são aquelas contidas na Lei nº 4.595/64, nem com a inclusão de obrigação imposta a concessionárias de serviços públicos. Entretanto, quanto aos demais dispositivos nele contidos, nossa posição é favorável.

Dante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1, e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do Substitutivo adotado na citada Comissão, na forma do Substitutivo anexo, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor e das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em 9 de DEZEMBRO de 2004.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator



9ED5100E13

2004\_3693\_Coriolano Sales



7



9ED5100E13

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI N° 237, de 1.999, N° 3.592, de 2000, e N° 882, de 2003.

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários.

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 30 (trinta) minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento no mesmo momento.

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.



9ED5100E13

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficam obrigados a fazê-lo no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de publicação 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 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 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.



9ED5100E13

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.

Sala da Comissão, em 9 de DEZEMBRO de 2004.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

2004\_3693\_Coriolano Sales\_Substitutivo



9ED5100E13

EMENDA Nº  
05/05

PROJETO DE LEI Nº  
237/1999

USO EXCLUSIVO DA COMISSÃO

## COMISSÃO DE FINANÇAS e TRIBUTAÇÃO

AUTOR: Deputado Benedito de Lira

Partido PP	UF AL	Página 01/02
---------------	----------	-----------------

### TEXTO/JUSTIFICAÇÃO

#### COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999  
(DO Sr. Ricardo Berzoini)

Estabelece sanções administrativas às Instituições financeiras que pratiquem abusos ou Infrações no atendimento ao usuário de serviços Bancários

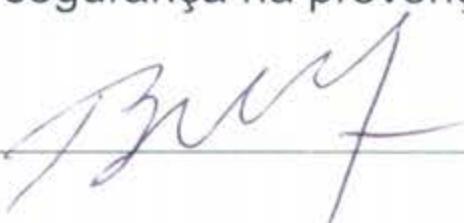
### EMENDA AO SUBSTITUTIVO

Inclua-se, onde couber, o seguinte artigo ao Substitutivo proposto pelo Relator:

"Art. O disposto nesta Lei não se aplica aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público e social."

### 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.



53DB2BDA50

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.

Sala da Comissão, em <sup>13</sup> de fevereiro de 2005.

22/02/2005  
DATA

ASSINATURA PARLAMENTAR



53DB2BDA50



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

**TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS**

**PROJETO DE LEI Nº 237/99**

**Apensados: Projetos de Lei nºs 3.592/00, 4.558/01, 882/03**

Nos termos do art. 119, *caput*, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão de Finanças e Tributação determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas ao substitutivo (5 sessões), no período de 14/12/2004 a 23/02/2005. Esgotado o prazo, foi apresentada uma emenda ao substitutivo.

Sala da Comissão, em 24 de fevereiro de 2005.

*Maria Linda Magalhães*  
Maria Linda Magalhães  
Secretária



## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PARECER À

**EMENDA N° 1 AO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N° 237,  
DE 1999**

(Apensos os Projetos de Lei nº 3.592, de 2000; nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003)

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

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

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

## VOTO DO RELATOR

No prazo regimental para apresentação de emendas ao Substitutivo oferecido pelo Relator ao Projeto de Lei nº 237, de 1999, e seus apensados Projetos de Lei nº 3.592, de 2000, nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003, foi apresentada uma única emenda, de autoria do Deputado Benedito de Lira, a qual visa à não aplicação dos dispositivos nele previstos aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público e social.

No nosso entendimento, os pagamentos de benefícios e pensões da seguridade social por instituições bancárias não constituem serviço de caráter público e social por elas prestados, mas de serviço prestado a administrações públicas, porque estas não têm redes de pagamento para atender os aposentados e pensionistas. As instituições financeiras que prestam este serviço são remuneradas pelas administrações públicas.





Ao isentá-las do cumprimento do que se pretende na proposição em comento criar-se-iam duas classes de usuários: de um lado, os que estariam protegidos contra tempo de espera superior a trinta minutos, como os correntistas e usuários que casualmente fossem ao banco para pagar uma obrigação, e, de outro lado, os aposentados e pensionistas que escolheram a instituição, mas sem a proteção que se pretende criar. Tal situação contrariaria o espírito do projeto de lei e do substitutivo oferecido.

A emenda em comento não implica aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto a aspectos financeiro e orçamentário públicos.

Em face do exposto, votamos pela **rejeição** da Emenda nº 01/05, de autoria do deputado Benedito de Lira, apresentada ao Substitutivo ao Projeto de Lei nº 237, de 1999.

Sala da Comissão, 24 de maio de 2005.

Deputado **Coriolano Sales**

Relator

2005\_6406 089



2814081B34

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI N° 237, DE 1.999

(Apenas os PL n° 3.592, de 2000, n° 4.558, de 2001, e n° 882, de 2003)

### COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

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

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

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

### I – RELATÓRIO

Em dezembro de 2004, apresentamos nosso parecer ao projeto de lei epigrafado, em cujo voto propusemos a aprovação do Projeto de Lei n° 237, de 1999, do Projeto de Lei n° 3.592, de 2000, do Projeto de Lei n° 882, de 2003, das Emendas n° 1 e n° 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do Substitutivo adotado na citada Comissão, na forma de um Substitutivo anexo ao parecer, e pela rejeição do Projeto de Lei n° 4.558, de 2001, das Emendas n° 3, n° 4, n° 5, e n° 6 apresentadas na Comissão de Defesa do



D028827D49

Consumidor e das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, bem como pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Tendo sido apresentada uma emenda ao Substitutivo que propusemos, nosso parecer a esta proposição, apresentado em maio do corrente, foi pela rejeição.

Na reunião desta Comissão realizada no dia 15 de junho de 2005, os Srs. Deputados João Magalhães e Mussa Demes pediram vista conjunta do processo do projeto de lei em comento. O Deputado Mussa Demes apresentou duas sugestões ao substitutivo, a saber:

1 – nova redação para o § 1º do art. 2º do projeto de lei, de forma a substituir o prazo de noventa dias, para a instalação dos equipamentos de comprovação de tempo de espera, por um cronograma que se estende pelo período de um ano, a partir da publicação da lei.

2 – inclusão de um novo art. 6º, prevendo que os casos excepcionais terão tratamento diferenciado, definido na regulamentação da lei.

## II – VOTO DO RELATOR

Em nosso julgamento, as contribuições acima descritas aprimoraram o substitutivo que propusemos, razão pela qual decidimos incluí-las em um segundo substitutivo.

Outra modificação que julgamos importante fazer é a redução do prazo de espera, estabelecido no parágrafo único do art. 1º, de trinta minutos para quinze minutos, para compatibilizá-lo com os que vêm sendo adotados em legislações municipais, mormente após o julgamento pela Primeira Turma do Supremo Tribunal Federal de recurso do Procon de Criciúma - SC, no qual se reconhece a constitucionalidade de os municípios legislarem sobre prazos de espera em instituições financeiras.

Assim, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1, e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do



D028827D49

Substitutivo adotado na citada Comissão, e das sugestões apresentadas após a pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na forma do Segundo Substitutivo em anexo, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, e da emenda apresentada ao Primeiro Substitutivo do Relator, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator



D028827D49

2004\_3693\_Coriolano Sales\_ 089

C.M.



D028827D49

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### SEGUNDO SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI nº 237, de 1.999, e seus apensados nº 3.592, de 2000, e 882, de 2003

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários.

O Congresso Nacional decreta:



D028827D49

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 15 (quinze) minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento no mesmo momento.

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 seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de agências, por instituição, 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.

§ 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.



D028827D49

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 Os 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 desta Lei.

Parágrafo Único. Apresentada a denúncia, caberá, ao representante da instituição denunciada, apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 9º Esta Lei será regulamentada no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.



D028827D49

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

2004\_3693\_Coriolano Sales\_Substitutivo\_089



D028827D49



## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI N° 237, DE 1.999

(Apensos os PL nº 3.592, de 2000, nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003)

### SEGUNDO PARECER COMPLEMENTAR

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

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

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

### I – RELATÓRIO

Em dezembro de 2004, apresentamos nosso parecer ao projeto de lei epigrafado, em cujo voto propusemos a aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1 e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor e do Substitutivo adotado na citada Comissão, na forma de um Substitutivo anexo ao parecer, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5 e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor e das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento



1D071D91E4



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Foi apresentada uma emenda ao Substitutivo que propusemos, a qual foi rejeitada em parecer que apresentamos a esta proposição em maio do corrente.

Na reunião desta Comissão realizada no dia 15 de junho de 2005, os Srs. Deputados João Magalhães e Mussa Demes pediram vista conjunta do processo do projeto de lei em comento. O Deputado Mussa Demes apresentou duas sugestões ao Substitutivo, a saber:

1 – nova redação para o § 1º do art. 2º do projeto de lei, de forma a substituir o prazo de noventa dias para a instalação dos equipamentos de comprovação de tempo de espera por um cronograma que se estendesse pelo período de um ano a partir da publicação da lei.

2 – inclusão de um novo art. 6º que previsse que os casos excepcionais teriam tratamento diferenciado, definido na regulamentação da lei.

Julgamos que as sugestões acima aprimoravam o Substitutivo que havíamos proposto, razão pela qual decidimos incluí-las em um segundo Substitutivo.

Na mesma ocasião, outra modificação que julgamos importante incluir no segundo Substitutivo foi a redução do prazo de espera, estabelecido no parágrafo único do art. 1º do Substitutivo, de trinta minutos para quinze minutos, para compatibilizá-lo com os prazos adotados em legislações municipais, mormente após o julgamento pela Primeira Turma do Supremo Tribunal Federal de recurso do Procon de Criciúma, SC, no qual se reconheceu a constitucionalidade de os Municípios legislarem sobre prazos de espera em instituições financeiras.

Assim, elaboramos uma complementação de nosso parecer anterior, apresentada a esta Comissão em setembro de 2005, na qual votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1 e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, do Substitutivo adotado na citada Comissão e das sugestões apresentadas após o pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na forma do Segundo Substitutivo, e pela rejeição do Projeto



1027102156



CÂMARA DOS DEPUTADOS

de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação e da emenda apresentada ao Primeiro Substitutivo do Relator, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Estudos por nós realizados posteriormente à apresentação da complementação do parecer apontaram para a necessidade de aprimorar mais uma vez a proposição em comento. As alterações que julgamos necessário fazer ao Segundo Substitutivo são as seguintes:

1 – substituir a expressão “pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários” no caput do art. 1º pela expressão “por instituições bancárias e demais instituições de crédito autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil”, para aprimorar a redação e proporcionar maior amplitude de aplicação ao dispositivo.

2 – substituir a expressão “estabelecimentos bancários” por “instituições a que se refere” ou “instituições referidas” nos demais dispositivos.

3 - eliminar o prazo de espera de 15 minutos, determinado no parágrafo único do art. 1º, para criar prazos diferenciados, a fim de abranger tanto a prestação de serviços especializados, que envolvem atendimento de número elevado de clientes, como a previsão de dias de grande movimento.

4 – suprimir o art. 6º, em razão da alteração indicada no item 3.

5 – proceder a alterações para aprimorar a redação dos seguintes dispositivos, sem alterar o mérito ou o espírito dos mesmos:

art. 2º: “um bilhete de” por “comprovante ou”;

art. 3º: “durante” no lugar de “dentro do seu”;

6 – aprimorar a redação das sanções administrativas previstas nos incisos III e IV do art. 5º;





7 – suprimir o art. 4º, porque não é necessário trazer para a lei obrigação já estabelecida no art. 2º da Resolução nº 2.728/01 do Conselho Monetário Nacional.

## II - VOTO DO RELATOR

Em face do exposto, votamos, no mérito, pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, e dos Projetos de Lei nº 3.592, de 2000, e nº 882, de 2003, apensados, das Emendas nº 1 e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, do Substitutivo adotado na citada Comissão, das sugestões apresentadas após o pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na forma do Terceiro Substitutivo em anexo, que contém as alterações explicitadas na presente complementação de voto; pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, apensado, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação e da emenda apresentada ao Primeiro Substitutivo do Relator; e pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em 16 de dezembro de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator





## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### TERCEIRO SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI N° 237, DE 1.999, N° 3.592, DE 2000, e N° 882, DE 2003.

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica o Poder Executivo, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando apurados abusos ou infrações cometidas por instituições bancárias e demais instituições de crédito autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, no que se refere a tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Caracterizar-se-ão abuso ou infração das instituições referidas no *caput* deste artigo, para os efeitos desta Lei, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:



1D074D01E2



I - 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - 25 (vinte e cinco) minutos, na véspera e no dia subsequente a feriado;

III – 30 (trinta) minutos, nos dia de pagamento de servidores públicos.

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

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por instituição, 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.

§ 2º As instituições referidas no art. 1º não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º deverão, obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento a seus clientes por intermédio de guichês de caixa e, alternativamente, máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;



10271001456



- II – multa, na primeira reincidência;
- III – suspensão da autorização de funcionamento da dependência faltosa da instituição, na segunda reincidência;
- IV – cassação da autorização de funcionamento da dependência faltosa da instituição, na terceira reincidência.

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

Art. 6º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia, por usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas, ao órgão 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. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 06 de dezembro de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

2005\_16326\_089





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

6712 Sessão com

Of.P- n. 065/06-CFT

Brasília, 14 de junho de 2006.

A Sua Excelência o Senhor  
**Deputado ALDO REBELO**  
Presidente da Câmara dos Deputados

Assunto: Declaração de Prejudicialidade

Senhor Presidente,

Nos termos do disposto no art. 164, II, do Regimento Interno, comunico a V.Exa. que declarrei prejudicado o Projeto de Lei nº 237/99, e os PL's nº 3.592/00, 4.558/01 e 882/03, apensados.

Atenciosamente,

*Moreira Franco*  
**Deputado MOREIRA FRANCO**  
Presidente



CÂMARA DOS DEPUTADOS



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

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

R  
MATÉRIA INSTRUTÓRIA  
DOCUMENTO NÃO SUJEITO A  
VOTAÇÃO

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



2A5DEB4527



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:

- R/
- 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.



2A5DEB4527



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 guiches 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

MATERIA INSTRUTÓRIA  
DOCUMENTO NÃO SUJEITO A  
VOTAÇÃO

→ Falar das 5 (cinco)  
→ Emendas  
→ Falar do PL 882/03

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 dispondo de quaisquer das facilidades próprias dos correntistas, que utilizam débitos automáticos, atendimento preferencial e outros privilégios oferecidos como



2A5DEB4527



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. *A ideia é este ideal positivo.*

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



2A5DEB4527



CÂMARA DOS DEPUTADOS



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 28 de março de 2003.

Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator

110639 00 120 11.01

MATÉRIA INSTRUTÓRIA  
DOCUMENTO NÃO SUJEITO A  
VOTAÇÃO

P/ o projeto das ideias  
Substitutivo anexo.



2A5DEB4527

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS****SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999**

MATÉRIA INSTRUTORIA  
DOCUMENTO NÃO SUJEITO A  
VOTAÇÃO

Estabelece sanções administrativas às instituições financeira 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.



2A5DEB4527



§ 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.



2A5DEB4527



CÂMARA DOS DEPUTADOS



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 28 de maio de 2003.

~~Ronaldo Vasconcellos~~  
Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator

110639 00 120 11.01

MATÉRIA INSTRUTÓRIA  
DOCUMENTO NÃO SUJEITO A  
VOTAÇÃO



2A5DEB4527