

**PROJETO DE LEI N° , DE 2014**  
**(Do Sr. Felipe Bornier)**

Institui regras para o funcionamento dos guichês de caixa destinados ao atendimento do público consumidor no interior de instituições financeiras, lojas de departamento, supermercados e estabelecimentos similares.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece regras para o funcionamento dos guichês de caixa destinados ao atendimento do público consumidor no interior de instituições financeiras, lojas de departamento, supermercados e estabelecimentos similares que prestem idêntico atendimento ao consumidor.

Art. 2º As instituições financeiras, lojas de departamento, supermercados e estabelecimentos similares deverão, no interior de seus estabelecimentos, oferecer a seus consumidores o atendimento de 90% (noventa por cento), no mínimo, de guichês de caixa destinados ao recebimento de pagamento das respectivas transações de consumo.

Parágrafo único. Ficam excluídos do cálculo do número mínimo de guichês de caixa, conforme disposto no *caput* deste artigo, a quantidade de guichês destinados às pessoas com deficiência e idosos, de acordo com as legislações em vigor.

Art. 3º Para fins de comprovação do descumprimento do disposto nesta lei, será considerado como meio de prova a reclamação representada mediante declaração escrita firmada por, no mínimo, 2 (dois)

consumidores, a qual servirá de documento hábil para instruir processo administrativo de reclamação junto ao órgão de defesa do consumidor no Município onde ocorreu a infração.

Art. 4º Uma vez instaurado o respectivo processo administrativo no âmbito do órgão de defesa do consumidor, que agirá de ofício ou provocado por reclamação de consumidor, o estabelecimento infrator sujeitar-se-á às sanções administrativas previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias da data de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Há muitos anos que o consumidor brasileiro vem sendo diariamente desrespeitado por ocasião do seu atendimento em bancos, supermercados e lojas de departamentos, para exemplificar alguns, quando se depara com um número reduzidíssimo de guichês de caixa para efetuar suas transações e pagamentos.

É um verdadeiro descaso o que acontece nessas situações, nas quais os empresários, na condição de fornecedores de produtos e serviços, simplesmente se apegam à necessidade de redução de seus custos e despesas como justificativa para diminuir fortemente a presença de funcionários na prestação desse tipo de atendimento ao consumidor.

Não é admissível que essas empresas, que normalmente obtêm uma alta margem de lucratividade em seus negócios, continuem a tratar o consumidor com absoluta indiferença e desrespeito.

Nos últimos anos, ainda que alguns Municípios do País tenham sancionado leis que regulam o tempo de espera em filas de atendimento nos bancos e outros estabelecimentos, não tem havido respeito a essas legislações, sendo evidente o abuso constante por parte das empresas diante da precária estrutura dos Procons para coibir e punir tais infrações.

Diante deste cenário de flagrante desobediência civil, com até certo desleixo com que agem essas empresas, não nos resta outra medida

a tomar que seja diferente das normas que ora propomos, em consonância com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), objetivando impor novas regras ao atendimento dos consumidores no Brasil.

Reiteramos a necessidade da fiscalização e do cumprimento das leis municipais ou estaduais que já disciplinam o tempo máximo de atendimento nas filas nesses estabelecimentos, este projeto de lei irá contribuir por complementar o rol de medidas que devem assegurar maior qualidade no atendimento ao consumidor brasileiro.

Face ao caráter de urgência e relevância da proteção dos direitos do consumidor nacional, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos Pares para uma breve tramitação e aprovação desta proposição nas Comissões técnicas desta Casa.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Deputado FELIPE BORNIER

2013\_3114