

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2003.**  
**( Do Sr. Eduardo Cunha)**

Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências.

**Art. 1º** Fica a União, no âmbito de suas competências, obrigada 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.

**§ Único —** Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei àqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seria constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a 15 (quinze) minutos.

**Art. 2º** Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão bilhete de “senha” de atendimento, que constará impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e o horário de atendimento superior a quinze minutos.

**§ 1º** Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo ao prazo definido na regulamentação desta Lei.

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

**Art. 3º** As sanções administrativas serão aplicadas quando a reincidência de abusos ou infrações, sendo:

- I - Advertências quando da primeira infração ou abuso;
- II - Multa;
- III - Suspensão da autorização de funcionamento por 6 (seis) meses, pela autoridade competente.
- IV- Suspensão definitiva da autorização de funcionamento pela autoridade competente.

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

**§ 1º** Os procedimentos administrativos de que trata o **caput** deste

artigo serão aplicados quando da denúncia a órgão de defesa do consumidor por um cidadão consumidor ou entidade da sociedade civil legalmente e devidamente acompanhada de provas práticas.

§ 2º O órgão de defesa do consumidor que receber a denúncia com a apuração dos fatos e após encaminhará ao orgão competente para indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Os abusos praticados pelos bancos no País, levam a filas intermináveis com flagrante desrespeito aos usuários.

A principal razão é a contenção de custos, com número reduzido de caixas, incompatível com o movimento.

Os lucros exorbitantes dos bancos poderiam ser em pequena parte utilizados para melhoria do atendimento.

Este é o propósito do projeto.

Sala das sessões, em

**Deputado EDUARDO CUNHA**