

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

**PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999**

**(Apenso os PL's nº 3.592, de 2000; 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 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 gradação 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 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.

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 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, 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                      de                      de 2003.

Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator

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

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

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

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.

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

Sala das Sessões, em                      de                      de 2003.

Deputado Ronaldo Vasconcellos  
Relator