



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 3.832-B, DE 1997** **(Do Sr. Enio Bacci)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento sem filas, nos órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, inclusive instituições financeiras e dá outras providências; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação deste, com emenda, e pela rejeição dos de nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados (relator: DEP. FERNANDO ZUPPO); e da Comissão de Finanças e Tributação, pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária e, no mérito, pela aprovação deste e da emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, com substitutivo, e pela rejeição dos de nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados (relator: DEP. MUSSA DEMES). Pendente de parecer da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, conforme o despacho deferindo o Requerimento 7223/10, de seguinte teor: “Defiro. Submeta-se o Projeto de Lei n. 3.832, de 1997, ao Plenário, nos termos do art. 52, § 6º, do Regimento Interno, haja vista o encerramento do prazo adicional de 5 (cinco) sessões para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania se pronunciar sobre a matéria. Publique-se. Oficie-se.

### **NOVO DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS;

DEFESA DO CONSUMIDOR;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, DO RICD) E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA(ART. 54, DO RICD).

### **APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

(\*) Atualizado em 26/06/19, para inclusão de apensados (11)

## **S U M Á R I O**

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 4515/98, 1137/99 e 2106/99

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Emenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Finanças e Tributação:

- Parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- Complementação de voto
- 2º substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão

V - Novas apensações: 1589/11, 2278/11, 7022/13, 7293/14, 2494/15, 5550/16, 9075/17 e 3097/19

## O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º:** Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, institui a obrigatoriedade de atendimento, *sem filas* (a tradicional fila indiana), à população que recorre a qualquer tipo de serviço público, em nível federal, estadual e municipal, inclusive postos de saúde e instituições financeiras.

**Art. 2º:** Todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde e instituições financeiras, deverão abolir a formação de filas, para prestar atendimento à população, com vistas a melhorar o serviço e a qualidade de vida dos consumidores.

**Art. 3º:** A partir da publicação desta Lei, todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, deverão implantar o sistema de senhas (números) para atendimento à população brasileira, aumentando o espaço físico de circulação interna, para colocação de bancos ou cadeiras, com a finalidade de proporcionar conforto, se possível, à todos os consumidores.

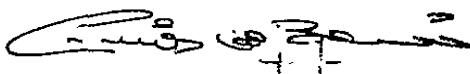
**Parágrafo 1º:** Todos os órgãos públicos, federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde e agências bancárias, deverão colocar, em local bem visível, avisos para que os consumidores retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento

**Parágrafo 2º:** Em casos de final de horário de atendimento, o portador de uma senha, poderá ingressar no estabelecimento, mesmo fechado, se ainda houver pessoas sendo atendidas, para possibilitar que, em poder da senha e querendo, retirar-se do local, para retornar mais tarde.

**Art. 4º:** A inobservância do disposto nesta Lei, sujeita os infratores às penalidades previstas, com base na Constituição Federal e Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 5º:** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art. 6º:** Revogam-se as disposições em contrário.



### JUSTIFICATIVA

Apesar da grande evolução tecnológica, especialmente no que se refere a informatização, as pessoas continuam com quase todos os mesmos problemas enfrentados há décadas, como por exemplo, enfrentar intermináveis filas, em quase todos os setores de atividade, tanto para o trabalho, como para o lazer.

A mesma tecnologia empregada para modernizar o país, faz com que haja cada dia mais competitividade, obrigando as pessoas a correrem contra o relógio, sob pena de perderem dinheiro nos negócios, perderem a vaga no estacionamento, enfim, perderem tempo demasiado em tudo, mas principalmente a qualidade de vida.

O estágio alcançado pela máquina, não modificou, em quase nada, o antigo e despreocupado sistema público de prestação de

*serviços ao cidadão, que em muitas oportunidades, é colocado em segundo plano, quando deveria ser o contrário.*

*Em toda nova conquista eletrônica, se anuncia melhora e rapidez no atendimento, como apenas uma fria estatística de aumento do número de pessoas a patrocinar o feito.*

*Há também outros resultados estatísticos conquistados pela evolução, o "stress" da vida moderna.*

*Os benefícios dos avanços tecnológicos são muitos, impulsionam o progresso, mas não contemplam menos sacrifícios empreendidos pelas pessoas, que não recebem atenção proporcional àquela destinada ao aprimoramento da máquina.*

*A própria Constituição Federal, contempla em seu artigo 1º : ... "A República Federativa do Brasil, tem como fundamentos, a cidadania, a dignidade da pessoa humana"...*

*Art. 4º DO CDC: ..."A política Nacional de Relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida"...*

*Enfrentar longas e demoradas filas, duas ou três vezes por dia, por idosos, doentes, trabalhadores, empresários, gestantes e, até os que tem pressa, é desgastante, humilhante e degradante em certos casos, apesar de a teoria usual, muito utilizada em cursos de competitividade comercial, dizer que "servir bem, é manter e ganhar clientela".*

*Mesmos assim, ainda não se pensou exclusivamente em proporcionar o mínimo de conforto para a pessoa humana, visando melhorar o dia-a-dia e a qualidade de vida.*

*Esta proposta que apresento, visa exclusivamente isso, o que é perfeitamente possível, simplesmente adequando a estrutura dos órgãos públicos, sistema já testado e aprovado pela agência do Banco do Brasil da cidade de Estrela-RS, que atende seus clientes pela fórmula de senha, terminando com a detestável fila indiana.*

*Mas como não há demonstração de boa vontade, principalmente pelos órgãos públicos, de que as filas poderão ser eliminadas, automaticamente, não nos resta outra alternativa senão a de obrigá-los e a fazê-los pensar primeiro no bem-estar dos cidadãos.*

*A proibição de formar filas para prestar atendimentos, muitos deles, obrigatórios, pelos órgãos públicos, inclusive bancos, logo receberá adesão do setor privado, que faz concorrência com o setor público, o que poderá possibilitar o extermínio desta prática desumana, impingida desde sempre aos seres humanos.*

# PROJETO DE LEI Nº 4.515, DE 1998

(Do Sr. Inácio Arruda)

Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário que constranja os seus usuários a tempo de espera abusivo no atendimento, e dá outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997)

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Caracterizam abuso praticado por estabelecimento bancário os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a quinze minutos

§ 1º Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete de senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento desta e o horário de atendimento.

§ 2º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso desse sistema de atendimento com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo definido na regulamentação desta Lei.

§ 3º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 2º A prática de abuso no atendimento caracterizará infração administrativa, punida com advertência na primeira vez e apenada, quando ocorrer reincidência, sucessivamente, com:

I - multa;

II - suspensão do Alvará de Funcionamento por seis meses;

III - Cassação do Alvará de Funcionamento.

Art. 3º A denúncia de abuso no atendimento por estabelecimento bancário poderá ser feita por qualquer usuário ou entidade da sociedade civil, a Órgão de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único O Órgão de Defesa do Consumidor que receber a denúncia determinará as providências devidas para a apuração dos fatos, encaminhando o resultado à Procuradoria-Geral do Município em que se situe o estabelecimento bancário que cometeu o abuso, com a indicação das sanções cabíveis, para imediata aplicação.

Art. 4º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

### Justificativa

A proposição, ora apresentada na forma de Projeto de Lei, visa a defesa do consumidor de serviços bancários. O serviço prestado por instituições bancárias e financeiras é caracterizado como "serviço" pelo código de Defesa do Consumidor estando sujeito às normas que regulem o fornecimento de produtos e serviços ao consumidor.

Os bancos têm, priorizado o atendimento aos seus clientes/consumidores através de equipamentos eletro-eletrônicos, sem a intermediação direta de funcionários. Tal procedimento tem provocado a demissão de um grande número de bancários e consequentemente a formação de longas filas e longo tempo de espera no atendimento das agências.

A Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, nos termos do que dispõe o art. 4º afirma que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito e a dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

A discussão do presente Projeto de Lei restringe a responder a questão: os usuários consumidores de serviços bancários devem ser constrangidos a longas esperas para que o atendimento seja realizado nestas instituições? Nossa opinião é de que não! Os bancos, registradas as exceções de administração temerária e criminosa, tem sido ao longo das últimas décadas um segmento de alta lucratividade.

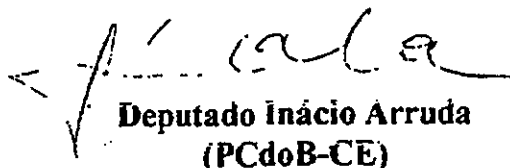
Nos últimos anos, com a redução dos índices inflacionários lançaram mão de todos os meios para manter seus rendimentos exorbitantes. Entre estes meios estão: a cobrança de taxas de serviços a preços altos, a cobrança indevida de taxas, a demissão sistemática de empregados, a redução das agências bancárias, a redução da qualidade de atendimento aos usuários e outros.

Não estamos tratando com um segmento sujeito a crises sistêmicas como o comércio ou problemas decorrentes de baixa estação turística como o setor hoteleiro ou de restaurantes, estamos tratando do segmento que se beneficia da crise a exemplo das altas taxas de juros. Ao primeiro sinal de dificuldades, programas de ajuda federais tratam de recuperar a rentabilidade.

Portanto temos aqui um problema objetivo a ser solucionado, qual seja defender os interesses do consumidor diante do abuso das intermináveis filas dos bancos que obrigam os consumidores esperar um longo tempo para serem atendidos.

Considerando de grande relevância esta propositura esperamos contar com o apoio de todos os ilustres senhores parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, 19 de maio de 1998,

  
Deputado Inácio Arruda  
(PCdoB-CE)

"LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI"

## **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

**DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO  
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

### **TÍTULO I Dos Direitos do Consumidor**

#### **CAPÍTULO II**

##### **Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

*\* Artigo, "caput", com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21 03 1995.*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.



- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.



# **PROJETO DE LEI Nº 1.137, DE 1999**

**( Do Sr. Iédio Rosa )**

**Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento na rede bancária.**

**(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997)**

**O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º Ficam as agências bancárias de todo o país obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado no tempo máximo estabelecido no art. 2º desta Lei**

**Art. 2º Para efeitos desta Lei, entende-se como tempo máximo para atendimento:**

**I – até 30 (trinta) minutos em dias normais;**

**II – até 45 (quarenta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais.**

**§ 1º Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas no inciso II deste art. 2º.**

**§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados**

**Art. 3º As agências bancárias tem o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se as suas disposições.**

**Art. 4º** O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

- I – advertência;
- II – multa de 200 (duzentas) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência);
- III – multa de 400 (quatrocentas) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência);
- IV – suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência.

**Art. 5º** As denúncias feitas no âmbito dos municípios, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas ao PROCON – Programa de Defesa do Consumidor, Órgão Municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se direito de defesa ao Banco denunciado.

**Art. 6º.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Buscamos inspiração na conhecida “Lei da Fila” promulgada no município de Cabo Frio - RJ, para elaborarmos esta proposta que objetiva defender os interesses de milhares de brasileiros usuários dos serviços bancários em todo o país.

Como todos sabemos o tempo de espera nas agências bancárias para atendimento nos caixas, com raras exceções, é excessivamente demorado e trata-se de um desrespeito ao usuário que é obrigado a esperar por longos períodos até que se realize o atendimento.

As longas filas já fazem parte do cotidiano no grandes bancos, penalizando, principalmente os mais humildes, que precisam ir aos estabelecimentos bancários para efetuarem pagamentos, receberem seus vencimentos, aposentadoria, etc.

O setor bancário, apesar de ser na maior parte privado, é autorizado a funcionar e fiscalizado pelo Poder Público, que realiza esta ação

por intermédio do Banco Central do Brasil. Assim, os serviços bancários são em essência, de "natureza pública", e devem prestar bons serviços à sociedade em troca dos lucros que auferem em suas atividades.

Nossa proposta, longe de querer ditar regras e interferir na administração e gerência de empresas privadas, deseja, isto sim, defender e proteger os direitos dos usuários dos serviços bancários no que se refere a um atendimento digno num tempo razoável, respeitando os direitos a eles concedidos pelo Código de Defesa do Consumidor e por nossa Constituição.

Contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação deste projeto de lei que estende aos consumidores de todo o país os benefícios das leis municipais bem sucedidas nos municípios de Porto Alegre-RS e Cabo Frio-RJ.

Sala das Sessões, em 9 de junho de 1999.

  
Deputado Lédio Rosa

**PROJETO DE LEI**  
**Nº 2.106, DE 1999**  
(Do Sr. Virgílio Guimarães)

Dispõe sobre limite do tempo de espera para atendimento nos estabelecimentos bancários.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997)

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Ficam os estabelecimentos bancários obrigados a dar início ao atendimento a cada cliente no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que o cliente receber o bilhete de senha de atendimento.

**Art. 2º** A comprovação do tempo de espera será feita com o bilhete de senha de atendimento, que deverá conter o número de identificação do banco e da agência, a data, o horário de recebimento da senha e o horário do início do atendimento.

**Art. 3º** Os estabelecimentos bancários deverão, no prazo de até 90 dias, implantar o sistema de atendimento previsto nesta Lei.

**Art. 4º** Os estabelecimentos bancários que descumprirem o disposto nesta Lei estarão sujeitos às seguintes penalidades:

I – multa de 7.000 (sete mil) Unidades Fiscais de Referência – UFIRs;

II – duplicação do valor da multa em caso de reincidência.

**Art. 5º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei em 60 (sessenta) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

#### **JUSTIFICATIVA**

Nas últimas décadas houve um grande aumento das relações de consumo, especialmente quanto à prestação de serviços.

No caso dos serviços bancários, constata-se com mais nitidez a assertiva anterior. O uso desses serviços deixou de ser uma opção para se tornar uma necessidade indispensável.

A dependência dos serviços bancários inclui o recebimento da remuneração, a compra a prazo, as aplicações, os empréstimos, etc. Adicionalmente, o preenchimento de cadastros para quase todo tipo de relação jurídica exige referências bancárias.

Em face do crescente número de cidadãos que a cada dia ficam mais à mercê dos bancos, tornou-se inadiável a tutela do Estado para garantir um atendimento de qualidade pelos estabelecimentos bancários, pois, mesmo com toda automação desenvolvida nos últimos anos, o atendimento ainda está absolutamente precário.

O projeto que estamos apresentando tem por objetivo punir os estabelecimentos bancários que não respeitarem seus clientes, deixando-os por mais de 15 minutos à espera pelo atendimento.

Observa-se, dia-a-dia, trabalhadores e aposentados sujeitos a longas filas nos estabelecimentos bancários, perdendo um tempo precioso que poderia estar sendo empregado em diversas outras atividades de seus interesses, enquanto os bancos, em nome de uma economia infundada, mantêm um reduzidíssimo número de funcionários voltados ao atendimento do público, causando estresse não só nos clientes, mas também nos próprios funcionários.

Para que os bancos não aleguem despreparo físico ou técnico para o cumprimento da nova norma, as multas somente serão aplicadas a partir de 90 dias da publicação da Lei.

Cremos que esta propositura seja um importante passo para valorização do cidadão brasileiro, podendo servir de estímulo para elaboração de normais mais abrangentes e que alcancem todos os serviços públicos, razão pela qual, esperamos o apoio dos nossos Pares.

Sala das Sessões, em 14 de maio de 1999.

  
Deputado Virgílio Guimarães

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

## I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.832, de 1997, de autoria do ilustre Deputado Ênio Bacci, propõe que "todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde e instituições financeiras, deverão abolir a formação de filas, para prestar atendimento à população, com vistas a melhorar o serviço e a qualidade de vida dos consumidores".

Determina que deva ser implantado sistema de senhas para o atendimento e colocados bancos ou cadeiras para os usuários aguardarem o atendimento com maior conforto.

Estabelece, também, que o portador de senha poderá se retirar do local de atendimento e retornar mais tarde para ser atendido, mesmo se o horário estiver encerrado, desde que ainda hajam pessoas sendo atendidas.

Os projetos apensos, PL nº 4.515, de 1998, de autoria do ilustre Deputado Inácio Arruda, PL nº 1.137, de 1999, de autoria do nobre Deputado Iélio Rosa, e o PL nº 2.106, de 1999, de nobre Deputado Virgílio Guimarães, tratam do assunto das filas especificamente nas instituições financeiras do país, estabelecendo prazo máximo de atendimento e sanções no caso de descumprimento.

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

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto sob comento é pertinente pois visa facilitar a vida dos usuários e consumidores dos serviços públicos em geral, dos serviços de saúde e de instituições financeira, que são obrigados a esperar "horas a fio" pelo atendimento.

O sistema de senha com banco de espera, embora não resolva o problema de tempo, ameniza o sofrimento dos usuários, que podem aguardar o atendimento com um mínimo de conforto.

Discordamos, apenas, de permitir a saída e retorno do usuário a qualquer momento, até mesmo se encerrado o horário de atendimento. Temos de pensar, também, na organização dos órgãos

prestadores de serviço. O atendimento de usuários com senhas já chamadas, isto é, fora de ordem, pode causar tumulto no sistema automático de chamadas, e é, ao nosso ver, desrespeitoso para com aqueles que aguardaram sua vez no local. Assim, propomos emenda supressiva para retirada deste dispositivo do projeto em foco.

Com relação aos projetos apensos, embora reconheçamos a louvável intenção dos autores em defender o usuário-consumidor limitando o tempo de espera para atendimento nas instituições financeiras, temos as seguintes considerações: 1) o sistema de senhas, já comentado, embora não resolva totalmente, ameniza o problema; 2) como a demanda pelo serviço é variável ao longo do dia, semana ou mês, seria muito difícil as empresas equacionarem o quantidade correta de espaço físico, pontos de atendimento e número de funcionários para que o atendimento se processe num determinado tempo; 3) as instituições financeiras, com o positivo aumento da concorrência, estão, por iniciativa própria, buscando meios alternativos para reduzir o atendimento direto ao usuário, é o caso da proliferação das máquinas de auto-atendimento; 4) o maior problema de filas é na obrigatoriedade de pagamentos de taxas e tributos públicos em bancos específicos, notadamente os oficiais da região (bancos estaduais); 5) parte do problema citado no item anterior está sendo resolvido com a liberdade de pagar-se as taxas e impostos nas casas lotéricas.

Desta forma, acreditamos que a direção das propostas dos projetos apensos, embora bem intencionadas, estão "errando a mira", isto é, devemos analisar os problemas específicos que contribuem para a formação dos picos de atendimento e buscar soluções para eles, sem ser necessário invadir a autonomia de instituições privadas que devem ter liberdade para gerir seus negócios.

Por enquanto, acreditamos que a proposta de implantação do sistema de senhas e bancos de espera, se não soluciona, ameniza o problema.



Diante do exposto somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.832, de 1997, com emenda supressiva anexa, e pela rejeição dos Projetos de Lei nº 4.515, de 1998, nº 1.137, de 1999, e nº 2.106, de 1999.

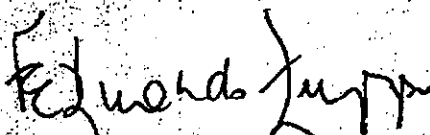
Sala da Comissão, em 24 de novembro de 2000.

  
Deputado Fernando Zuppo  
Relator

#### EMENDA SUPRESSIVA

Suprima-se o parágrafo segundo do projeto.

Sala da Comissão, em 24 de novembro de 2000.

  
Deputado Fernando Zuppo  
Relator

### 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 3.832/1997, com emenda, e REJEITOU os Projetos de Lei nºs 4.515/1998, 1.137/1999 e 2.106/1999, apensados, nos termos do parecer do relator, Deputado Fernando Zuppo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados, Salatiel Carvalho, Presidente, Celso Russomanno, Paulo Gouvêa e Arlindo Chinaglia, Vice-Presidentes, Márcio Bittar, Ricarte de Freitas, Sebastião Madeira, José Borba, Luiz Bitencourt, Ricardo Izar, Expedito Júnior, Luciano Pizzatto, Ronaldo Vasconcellos, Manoel Vítório, Fernando Gabeira, Paulo Baltazar, Pastor Valdeci Paiva, Régis Cavalcante, Aloizio Santos, Vanessa Grazziotin, Freire Júnior, José de Abreu, Silas Brasileiro, Pedro Pedrossian, Fernando Ferro, João Paulo, Marcos Afonso, Fernando Coruja e Inácio Arruda.

Sala da Comissão, em 06 de dezembro de 2000.



Deputado **SALATIEL CARVALHO** (PMDB-PE)  
Presidente

### EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 1 - CDCMM

Suprima-se o parágrafo segundo do projeto.

Sala da Comissão, em 6 de dezembro de 2000.



Deputado **SALATIEL CARVALHO** (PMDB-PE)  
Presidente

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.832/97 pretende instituir a obrigatoriedade de atendimento sem filas na prestação de serviços públicos em nível federal, estadual e municipal, inclusive postos de saúde e instituições financeiras, e a implantação de sistemas de senhas, com o aumento do espaço físico de circulação para colocação de bancos e cadeiras. Estabelece ainda que os órgãos públicos, os postos de saúde e as agências bancárias deverão colocar, em local visível, avisos para que os consumidores retirem suas senhas, e que, no caso de final de horário de atendimento, o portador da senha poderá ingressar no estabelecimento, mesmo fechado, se ainda houver pessoas sendo atendidas. Finalmente, sujeita os infratores de suas disposições às penalidades previstas na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor.

Na Justificação do projeto, o Autor argumenta que os avanços tecnológicos não resultaram em melhoria da qualidade de vida das pessoas. De forma desgastante, humilhante e degradante, idosos, doentes, trabalhadores, empresários e gestantes continuam a enfrentar longas e demoradas filas, sem nenhum conforto. Diante, pois, da falta de boa vontade, principalmente dos órgãos públicos, em solucionar este problema, o projeto de lei vem estabelecer a solução sob a forma de obrigação legal.

O Projeto de Lei nº 4.515/98, apensado, de autoria do Dep. Inácio Arruda, objetiva punir, com pena de advertência, na primeira vez, e de multa, suspensão do alvará por seis meses e cassação do alvará de funcionamento, nas reincidências, os estabelecimentos bancários que constringam seus clientes a tempo de espera superior a quinze minutos.

O Projeto de Lei nº 1.137/99, apensado, de autoria do Dep. Iédio Rosa, obriga as agências bancárias a colocar pessoal suficiente nos caixas para que o atendimento aos clientes se efetive no prazo de 30 (trinta) minutos, nos dias normais, e de 45 (quarenta e cinco) minutos, na véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamento de funcionários públicos ou de vencimento de contas de serviços públicos ou de pagamento de impostos. O não cumprimento dessas disposições sujeitará os infratores às penas de advertência, multa de 200

(duzentas) UFIR, multa de 400 (quatrocentas) UFIR, e suspensão do Alvará de Funcionamento, após a quinta reincidência.

O Projeto de Lei nº 2.106/99, apensado, de autoria do Dep. Virgílio Guimarães, objetiva obrigar os estabelecimentos bancários a atenderem seus clientes no prazo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que o cliente receber a senha de atendimento, sob pena de multa de 7.000 (sete mil) UFIR, duplicada em caso de reincidência.

Despachado inicialmente às Comissões de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e de Constituição e Justiça e de Redação, o projeto de lei foi, a requerimento do Deputado Paes Landim, posteriormente despachado à Comissão de Finanças e Tributação, para exame de mérito, por obrigar também as instituições financeiras.

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias aprovou, por unanimidade, o Projeto de Lei nº 3.832/97, com emenda supressiva, e rejeitou os Projetos de Lei nº 4.515/98, nº 1.137/99 e nº 2.106/99, apensados, nos termos do parecer do Relator, Dep. Fernando Zuppo.

A emenda aprovada na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias teve por finalidade suprimir o § 2º do art. 3º, que facultava ao portador de senha o atendimento mesmo após o final de horário de atendimento, se ainda houvesse pessoas sendo atendidas.

Nesta Comissão de Finanças e Tributação, a proposição deverá ser analisada quanto à sua adequação orçamentária e financeira e, também, quanto ao seu mérito. Aberto o prazo regimental de cinco sessões, a partir de 30-05-2003, para a apresentação de emendas, nenhuma emenda ao projeto foi recebida.

## II - VOTO DO RELATOR

Nos termos do art. 32, inciso IX, alínea h, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, cabe a esta Comissão o exame 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".

A matéria tratada no projeto de lei em exame, bem como na emenda aprovada pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e nos projetos apensados ao mesmo, não tem repercussão direta ou indireta nos Orçamentos da União, eis que se revestem de caráter essencialmente normativo, sem impacto financeiro ou orçamentário público.

Com relação ao mérito, cabe destacar inicialmente que o projeto de lei, bem como seus apensos, objetivam a solucionar ou, pelo menos minorar, um verdadeiro flagelo do atendimento ao público no Brasil: a fila. Todos os dias úteis, milhares, talvez até milhões, de brasileiros gastam horas seguidas, em pé, sem qualquer conforto, para obter a prestação de serviços públicos ou movimentar recursos nas instituições financeiras. É uma manifestação das mais eloqüentes de um Estado ainda autoritário e insensível, que não se compadece dos sofrimentos da população mais humilde, inclusive em relação às instituições financeiras.

A fila resulta do desequilíbrio entre a demanda de serviços e os meios disponíveis para sua satisfação. Ocorre a formação de filas toda vez que a demanda supera a capacidade de atendimento da equipe (recursos humanos e materiais) responsável pela prestação do serviço, ou quando esta equipe, por qualquer razão, encontrar-se desfalcada. Assim, é normal que, durante o transcurso do dia ou do mês, em razão de variações temporais da demanda, haja a formação de filas.

Duas atitudes dos prestadores de serviços, porém, são inaceitáveis e merecem repúdio: o subdimensionamento proposital da capacidade de atendimento e a manutenção da fila, com indivíduos em pé sob condições humilhantes de desconforto, pois ambas decorrem de desrespeito às pessoas e insensibilidade com seu sofrimento, sendo tão mais graves quando envolvem pessoas idosas, doentes ou incapacitadas.

É preciso ter claro que o propósito fundamental da fila é estabelecer a ordem de atendimento, dando preferência a quem procurou o serviço mais cedo e está esperando há mais tempo. A inscrição em agenda, o atendimento com hora marcada por telefone, a reserva antecipada, a utilização de senhas e as listas de espera são formas civilizadas de filas e servem perfeitamente ao objetivo de ordenar o atendimento. Portanto, é desnecessária a presença no local e a prontidão

física do cliente para se estabelecer a precedência. Esta é a solução mais fácil e, igualmente, a mais estúpida.

Recentemente presenciamos os desencontros entre o Presidente da República e o Ministro da Previdência que divergiam quanto a possibilidade de atendimento rápido aos milhões de idosos que dirigem-se diariamente para solicitar serviços junto àquele órgão público, o que sinaliza a gravidade da questão.

Alguns avanços foram observados em relação a esse assunto, como a aprovação de lei que determina o atendimento preferencial a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais. Há ainda casos em que alguns órgãos públicos e instituições financeiras permitem o agendamento prévio para atendimento, desobrigando a presença física no local até o início do atendimento.

Nesse sentido, se não é possível neste momento abolir o uso da fila, com é a pretensão da proposição principal, existem maneiras de buscar um atendimento mais digno mediante a obrigatoriedade de fornecimento de senhas numeradas e estimular o uso de formas alternativas de atendimento, eletrônicas ou não, que dispensem a necessidade da presença física do cidadão. Nos casos em que a presença é indispensável, o objetivo é justamente conferir um atendimento mais justo.

Se não soluciona o problema das filas, pelo menos reduz o massacre e o sofrimento a que muitos brasileiros são submetidos diariamente. Muitos órgãos públicos e instituições financeiras já adotam esse sistema de atendimento, que tem boa aceitação do público e não requer grandes investimentos para sua adoção. Do mesmo modo, apoiamos a emenda supressiva aprovada na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, tendo em vista que a manutenção do dispositivo poderia prejudicar a organização e o funcionamento do prestador de serviço.

Essa discussão não é nova. Recentemente essa mesma Comissão de Finanças e Tributação discutiu matéria correlata, o Projeto de Lei 237/99, relatado pelo nobre Deputado Coriolano Sales. Sua excelência ofereceu um texto substitutivo que avança sobremaneira no tratamento da questão, embora tal matéria seja mais específica, uma vez que aplica-se somente às instituições financeiras.

O presente Projeto de Lei vai mais além ao conferir tal justiça a todos os cidadãos que dependam de atendimento em repartições públicas, o que acreditamos ser medida mais acertada, uma vez que a instituição de uma lei aplicável somente aos bancos poderia ser facilmente considerada inconstitucional ao discriminar aquele que necessita de atendimento público, como hospitais por exemplo, dos demais.

Diante disso, muitas das propostas que encontram-se no substitutivo que oferecemos são inspiradas no texto apresentado pelo Deputado Coriolano Sales ao Projeto de Lei 237/99. Entretanto, procuram corrigir alguns dispositivos que são, data vênua, desproporcionais aos objetivos da lei, como por exemplo o fechamento definitivo da instituição após três reincidências de ocorrência de atendimento além do tempo limite estipulado, o que acreditamos causaria maiores transtornos do que benefícios e a ausência de consideração de um importante instituto recentemente criado com o objetivo de oferecer maior comodidade aos cidadãos, os correspondentes bancários (farmácias, supermercados, postos de combustíveis, lotéricas etc.) que abrem contas, realizam pagamentos, depósitos, saques etc.

Dois dos projetos apensados, de forma absolutamente destemperada, estatuem justamente penas de suspensão e cassação do alvará de funcionamento, no caso específico das agências bancárias que reincidem na infração. Ora, certamente não se considerou as consequências da aplicação de tais penas para os clientes e a comunidade local. A suspensão ou a cassação do alvará de funcionamento implicam respectivamente o fechamento temporário ou definitivo da agência. Na eventualidade de aplicação de tal pena, como os clientes iriam movimentar seus recursos? Como as empresas locais iriam compensar seus cheques, contratar empréstimos ou descontar duplicatas? E como ficaria a credibilidade do sistema financeiro nacional com esse abre e fecha de agências bancárias? Poderíamos ter situações insólitas, como a de um prefeito cassar o alvará de funcionamento da única agência bancária da cidade por conta de ultrapassar freqüentemente o prazo de atendimento, o que ocorre justamente pela procura decorrente do fato de ser única.

Além do mais, muito embora o exame dos aspectos penais esteja a cargo da Comissão de Constituição e Justiça e de Redação, há dúvidas quanto à constitucionalidade de uma lei federal estabelecer como sanção ato do



Poder Municipal, que é quem tem competência para conceder, e cassar, alvará de funcionamento concedido pelo Banco Central do Brasil.

Assim, não vemos como apoiar os projetos de lei apensados.

Diante do exposto, somos pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo a este órgão técnico realizar exame de adequação quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos de todas as proposições e, quanto ao mérito, votamos, pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.832, de 1997, com a emenda aprovada na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, na forma do substitutivo que apresentamos, e pela rejeição dos apensados Projetos de Lei nº 4.515, de 1998; nº 1.137, de 1999; e 2.106, de 1999

Sala da Comissão, em 31 de janeiro de 2006.

Deputado Mussa Demes

Relator

**1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997**  
**(Apensos os PL nº 4.515, de 1998; 1.137, de 1999; e 2.106, de 1999)**

Dispõe sobre o atendimento conferido aos usuários de órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de Relações de Consumo, regula o atendimento à população que recorre a qualquer tipo de serviço público, em nível federal, estadual e municipal, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas.

Parágrafo único. Os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas, ficam obrigadas a prestar atendimento ao público no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão junto aos guichês de atendimento ou caixas um comprovante ou "senha", em que constará o horário de recebimento da "senha" e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo comprovante o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista no *caput* deste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências dos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde e agências de instituições financeiras públicas e privadas, 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 referidos no *caput* do art. 1º deverão instalar o equipamento de senhas nos locais que dão acesso às filas, bem como avisos para que os usuários retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento e não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º Os estabelecimentos referidos no *caput* do art. 1º deverão obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento por intermédio de guichês ou outras formas alternativas de 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;

II – multa, em caso de reincidência;

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

Art. 5º 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, estadual ou municipal definido na regulamentação desta Lei.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos após decorridos 90 (noventa) dias.

Sala da Comissão, em 31 de janeiro de 2006.

Deputado Mussa Demes

Relator

#### **COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO**

A proposição em epígrafe foi objeto de voto de nossa parte pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto, dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados, e da emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e, no mérito, pela aprovação do Projeto e da emenda da CDCMAM, com Substitutivo, e pela rejeição dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados. Todavia, durante a discussão da matéria, foram apresentadas considerações sobre o Projeto, que acolho como oportunas e convenientes.

O Deputado Eduardo Cunha propôs a supressão no Substitutivo da obrigatoriedade do cumprimento desta Lei pelos órgãos públicos estaduais e municipais, uma vez que medidas para atendimento desta Lei demandariam investimentos dos Estados e Municípios, muitas vezes sem condições de fazê-los. O ilustre parlamentar alegou ainda que, apesar de considerar a medida justa, a iniciativa da adoção deveria partir das Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais.

Nesse sentido, apresentamos um novo Substitutivo, no qual são mencionados exclusivamente os órgãos públicos federal, tendo sido retirados os estaduais e municipais.

Diante do exposto, ratificamos nosso voto pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto, dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados, e da emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e, no mérito, pela aprovação do Projeto e da emenda da CDCMAM, nos termos do novo Substitutivo em anexo, e pela rejeição dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados.

Sala da Comissão, 24 de maio de 2006.

Deputado Mussa Dernes

Relator

**2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997**

(Apenas os PL nº 4.515, de 1998; 1.137, de 1999; e 2.106, de 1999)

Dispõe sobre o atendimento conferido aos usuários de órgãos e instituições públicas federais e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de Relações de Consumo, regula o atendimento à população que recorre a qualquer tipo de serviço público, em nível federal, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas.

Parágrafo único. Os órgãos públicos federais, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas, ficam obrigadas a prestar atendimento ao público no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão junto aos guichês de atendimento ou caixas um comprovante ou "senha", em que constará o horário de recebimento da "senha" e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo comprovante o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista no *caput* deste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências dos órgãos públicos federais, inclusive postos de saúde e agências de instituições financeiras públicas e privadas, 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 referidos no caput do art. 1º deverão instalar o equipamento de senhas nos locais que dão acesso às filas, bem como avisos para que os usuários retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento e não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º Os estabelecimentos referidos no caput do art. 1º deverão, obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento por intermédio de guichês ou outras formas alternativas de 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;
- II – multa, em caso de reincidência.

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

Art. 5º 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 desta Lei.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos após decorridos 90 (noventa) dias.

Sala da Comissão, em 24 de maio de 2006.

Deputado Mussa Demes

Relator

### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião ordinária realizada hoje, concluiu, pela não implicação da matéria com aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto de Lei nº 3.832-A/97 e dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados, e da emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e, no mérito, pela aprovação do Projeto e da emenda da CDCMAM, com Substitutivo, e pela rejeição dos PL's nºs 4.515/98, 1.137/99 e 2.106/99, apensados, nos termos do parecer e da complementação de voto do relator, Deputado Mussa Demes, contra os votos dos Deputados Paudemey Avelino e José Pimentel.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Moreira Franco, Presidente; Vignatti e Luiz Carlos Hauly, Vice-Presidentes; Albérico Filho, Antonio Cambraia, Arnaldo Madeira, Carlos Willian, Coriolano Sales, Delfim Netto, Eduardo Cunha, Enivaldo Ribeiro, Félix Mendonça, Fernando Coruja, Francisco Dornelles, Geddel Vieira Lima, Gonzaga Mota, José Carlos Machado, José Pimentel, Marcelino Fraga, Max Rosenmann, Milton Barbosa, Mussa Demes, Paudemey Avelino, Reinhold Stephanes, Roberto Brant, Virgílio Guimarães, José Militão, Paulo Rubem Santiago e Sandra Rosado.

Sala da Comissão, em 24 de maio de 2006.

Deputado MOREIRA FRANCO  
Presidente

Secretaria Especial de Editoração e Publicações do Senado Federal – Brasília – DF

(OS:13268/2006)



# PROJETO DE LEI N.º 1.589, DE 2011

(Do Sr. Beto Faro)

Dispõe sobre o limite de tempo para o atendimento ao público nos serviços bancários prestados no interior das respectivas agências e dos demais estabelecimentos de crédito, e dá outras providências.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-3832/1997.

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º O tempo para o atendimento dos usuários dos serviços bancários, prestados diretamente pelos funcionários dessas instituições no interior das agências ou postos de atendimento correspondentes, bem como nos demais estabelecimentos de crédito, não poderá exceder a vinte minutos, sem prejuízo do atendimento preferencial de gestantes, mães com crianças de colo, idosos e deficientes.

Art. 2º Para as finalidades do disposto no art. 1º, as instituições bancárias fornecerão senhas de atendimento ao público nas quais constarão os registros da data e hora de retirada, e nelas registradas, também, pelo funcionário da instituição bancária, o horário de atendimento.

Parágrafo único. Caso de interesse do usuário será obrigatório o fornecimento, no ato do atendimento, de cópia da senha com todos os registros especificados no caput.

Art. 3º É vedada a criação, ou majoração de tarifas de qualquer natureza para o aparelhamento das instituições bancárias para o atendimento do disposto nesta Lei.

Art. 4º O não cumprimento dos dispositivos desta lei sujeitará os infratores a multa de R\$ 10.000,00 (dez mil Reais), atualizáveis a cada dois anos pelo Banco Central do Brasil, devidas em dobro no caso de reincidência

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor no prazo de noventa dias após a data da sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Em que pese constituir o segmento da economia brasileira com as maiores taxas de lucratividade, em geral, os Bancos do país estão entre as instituições que lideram as reclamações do público junto aos órgãos de defesa do consumidor em função da precariedade dos serviços prestados.

Após as reformas no âmbito Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional – PROER, instituído pela Medida Provisória nº 1.179 e a Resolução nº 2.208, ambas de 3/11/95, as instituições financeiras procederam a um programa radical de redução de pessoal sem a contrapartida equivalente em meios de auto-atendimento para manter a qualidade razoável dos serviços até então prestados aos usuários.

Por conta desse quadro, nos últimos anos, marcadamente em vários Municípios, foram instituídas legislações impondo regras aos Bancos para um melhor atendimento ao público. No entanto, tais regramentos não têm tido eficácia nos seus intentos em razão, em especial, das fragilidades dos Poderes Municipais diante desse segmento de grande poder econômico e político.

Nesses termos apresentamos a presente proposição que sugere a federalização do controle e de parte da qualidade dos serviços de atendimento ao público pelas instituições bancárias.

Por meio do PL em consideração, propomos mecanismo que reputamos via de rigoroso controle do tempo despendido pelas pessoas na demanda por serviços nessas instituições. Estas forneceriam senhas de atendimento com os registros da retirada e do efetivo atendimento que não poderia exceder a vinte minutos. Claro que limitamos a regulação para a relação do cliente com o atendimento direto pelos funcionários dos Bancos de modo a excetuar os serviços de auto-atendimento.

Para dar tempo de adequação às agências bancárias, sugerimos que a vigência da Lei ocorra somente três meses após a data da publicação da Lei.

Tendo em vista a utilidade pública da proposição, contamos com o apoio dos membros deste Parlamento para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2011.

Deputado Beto Faro

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---

**MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.179, DE 3 DE NOVEMBRO DE 1995**

*Reeditada pela Medida Provisória nº 1.604-37, de 24 de setembro de 1999, convertida na lei  
Lei nº 9.710, de 19 de Novembro de 1998*

Dispõe sobre medidas de fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art. 1º. O Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional, instituído pelo Conselho Monetário Nacional com vistas a assegurar liquidez e solvência ao referido Sistema e a resguardar os interesses de depositantes e investidores, será implementado por meio de reorganizações administrativas, operacionais e societárias, previamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O Programa de que trata o caput aplica-se inclusive às instituições submetidas aos regimes especiais previstos na Lei nº 6.024, de 13 de março de 1974, e no Decreto-lei nº 2.321, de 25 de fevereiro de 1987.

§ 2º O mecanismo de proteção a titulares de créditos contra instituições financeiras, instituído pelo Conselho Monetário Nacional, é parte integrante do Programa de que trata o caput.

Art. 2º. Na hipótese de incorporação, aplica-se às instituições participantes do Programa a que se refere o artigo anterior o seguinte tratamento tributário:

I - a instituição a ser incorporada deverá contabilizar como perdas os valores dos créditos de difícil recuperação, observadas, para esse fim, normas fixadas pelo Conselho Monetário Nacional;

II - as instituições incorporadoras poderão registrar como ágio, na aquisição do investimento, a diferença entre o valor de aquisição e o valor patrimonial da participação societária adquirida;

III - as perdas de que trata o inciso I deverão ser adicionadas ao lucro líquido da instituição a ser incorporada, para fins de determinação do lucro real e da base de cálculo da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido;

IV - após a incorporação, o ágio a que se refere o inciso II, registrado contabilmente, poderá ser amortizado, observado o disposto no inciso seguinte;

V - para efeitos de determinação do lucro real, a soma do ágio amortizado com o valor compensado dos prejuízos fiscais de períodos-base anteriores não poderá exceder, em cada período-base, trinta por cento do lucro líquido, ajustado pelas adições e exclusões previstas na legislação aplicável;

VI - o valor do ágio amortizado deverá ser adicionado a lucro líquido, para efeito de determinar a base de cálculo da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido.

§ 1º O disposto neste artigo somente se aplica às incorporações realizadas até 31 de dezembro de 1996, observada a exigência de a instituição incorporadora ser associada à entidade administradora do mecanismo de proteção a titulares de crédito, de que trata o § 2º do art. 1º.

§ 2º O Poder Executivo regulamentará o disposto neste artigo.

Art. 3º. Nas reorganizações societárias decorrentes de processos de incorporação, fusão e cisão ocorridos no âmbito do Programa de que trata o art. 1º não se aplica o disposto nos arts. 230 e 254, § 1º, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

Art. 4º. Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 3 de novembro de 1995; 174º da Independência e 107º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO  
Pedro Malan

## **LEI Nº 9.710, DE 19 DE NOVEMBRO DE 1998**

Dispõe sobre medidas de fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional e dá outras providências.

Faço saber que o Presidente da República, adotou a Medida Provisória nº 1.604-38, de 1998, que o Congresso Nacional aprovou, e eu, Antonio Carlos Magalhães, Presidente, para os efeitos do disposto no parágrafo único do art. 62 da Constituição Federal, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. O Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional, instituído pelo Conselho Monetário Nacional com vistas a assegurar liquidez e solvência ao referido Sistema e a resguardar os interesses de depositantes e investidores, será implementado por meio de reorganizações administrativas, operacionais e societárias, previamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O Programa de que trata o caput aplica-se inclusive às instituições submetidas aos regimes especiais previstos na Lei nº 6.024, de 13 de março de 1974, e no Decreto-Lei nº 2.321, de 25 de fevereiro de 1987.

§ 2º O mecanismo de proteção a titulares de créditos contra instituições financeiras, instituído pelo Conselho Monetário Nacional, é parte integrante do Programa de que trata o caput.

Art. 2º. Na hipótese de incorporação, aplica-se às instituições participantes do Programa a que se refere o artigo anterior o seguinte tratamento tributário:

I - a instituição a ser incorporada deverá contabilizar como perdas os valores dos créditos de difícil recuperação, observadas, para esse fim, normas fixadas pelo Conselho Monetário Nacional;

II - as instituições incorporadoras poderão registrar como ágio, na aquisição do investimento, a diferença entre o valor de aquisição e o valor patrimonial da participação societária adquirida; III - as perdas de que trata o inciso I deverão ser adicionadas ao lucro líquido da instituição a ser incorporada, para fins de determinação do lucro real e da base de cálculo da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido;

IV - após a incorporação, o ágio a que se refere o inciso II, registrado contabilmente, poderá ser amortizado, observado o disposto no inciso seguinte;

V - para efeitos de determinação do lucro real, a soma do ágio amortizado com o valor compensado dos prejuízos fiscais de períodos-base anteriores não poderá exceder, em cada período-base, a trinta por cento do lucro líquido, ajustado pelas adições e exclusões previstas na legislação aplicável;

VI - o valor do ágio amortizado deverá ser adicionado ao lucro líquido, para efeito de determinar a base de cálculo da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido.

§ 1º O disposto neste artigo somente se aplica às incorporações realizadas até 31 de dezembro de 1996, observada a exigência de a instituição incorporadora ser associada à entidade administradora do mecanismo de proteção a titulares de crédito, de que trata o § 2º do art. 1º.

§ 2º O Poder Executivo regulamentará o disposto neste artigo.

Art. 3º. Nas reorganizações societárias ocorridas no âmbito do Programa de que trata o art. 1º não se aplica o disposto nos arts. 230, 254, 255, 256, § 2º, 264, § 3º, e 270, parágrafo único, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

Art. 4º. O Fundo Garantidor de Crédito, de que tratam as Resoluções nºs 2.197, de 31 de agosto de 1995, e 2.211, de 16 de novembro de 1995, do Conselho Monetário Nacional, é isento do imposto de renda, inclusive no tocante aos ganhos líquidos mensais e à retenção na

fonte sobre os rendimentos de aplicação financeira de renda fixa e de renda variável, bem como da contribuição social sobre o lucro líquido.

Art. 5º. Ficam convalidados os atos praticados com base na Medida Provisória nº 1.604-37, de 24 de setembro de 1998.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Congresso Nacional, em 19 de novembro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

Senador ANTÔNIO CARLOS MAGALHÃES  
Presidente

## **RESOLUÇÃO Nº 2.208 DE 03 DE NOVEMBRO DE 1995**

Institui Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER). & Alterado pela Resolução nº 2253/96

O Banco Central do Brasil, na forma do artigo 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Presidente do Conselho Monetário Nacional, por ato de 03 de novembro de 1995, com base no artigo 8º, parágrafo 1º, da Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, "ad referendum" daquele Conselho, e tendo em vista as disposições do artigo 4º, incisos VI e XVII, da referida Lei nº 4.595, e no artigo 1º do Decreto-Lei nº 2.075, de 20 de dezembro de 1983,

RESOLVEU:

Art. 1º - Instituir, no Banco Central do Brasil, Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER), com vistas a assegurar liquidez e solvência ao referido Sistema e a resguardar os interesses de depositantes e investidores.

Art. 2º - O PROER será implementado por meio de reorganizações administrativas, operacionais e societárias de instituições financeiras, previamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil, que resultem na transferência de controle ou na modificação de objeto social.

Art. 3º - O PROER compreenderá: & Artigo alterado pela Resolução nº 2369/97

I - Linha especial de assistência financeira vinculada a:

- a) - títulos ou operações de responsabilidade do Tesouro Nacional ou de entidades da administração federal indireta;
- b) - perdas decorrentes do processo de saneamento;
- c) - gastos com redimensionamento e reorganização administrativa e decorrentes de reestruturação e modernização de sistemas operacionais;
- d) - desmobilização de ativos de propriedade da instituição financeira dele participante;

II - Liberação de recursos do recolhimento compulsório/encaixe obrigatório sobre recursos à vista para aquisição de Certificados de Depósitos Bancários (CDB) de emissão de instituições participantes do PROER;

III - Flexibilização do atendimento dos limites operacionais aplicáveis às instituições financeiras; e

IV - Diferimento dos gastos relativos aos custos, despesas e outros encargos com a reestruturação, reorganização ou modernização de instituições financeiras.

Art. 4º - O Banco Central do Brasil regulamentará o disposto nesta Resolução, definindo, inclusive, as condições de acesso e operacionais do PROER.

Art. 5º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 03 de novembro de 1995.

GUSTAVO JORGE LABOISSIÈRE LOYOLA

Presidente

## **PROJETO DE LEI N.º 2.278, DE 2011**

**(Dos Srs. Gean Loureiro e Reguffe)**

Disciplina a relação de atendimento entre as Instituições Bancárias e os seus usuários, dentro de suas agências, postos de serviços ou congênere.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3832/1997.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As agências bancárias/posto de atendimento ficam obrigadas a colocar a disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o seu pronto atendimento, considerado este no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em dia de véspera de feriados prolongados, ou no dia subsequente.

§ 1º - Para os efeitos desta lei, considera-se prazo máximo de atendimento o tempo que usuário leva desde o seu ingresso no estabelecimento até o seu efetivo atendimento;

§ 2º - As agências bancárias/posto de atendimento deverão dispor de sistema de senha numérica, com o registro do horário de retirada e atendimento do usuário, que poderá ser eletrônica ou manual, desde que registre e comprove o início e o fim do atendimento ao cliente.

§ 3º - As agências bancárias/postos de atendimento ficam obrigadas a afixarem, em local visível, no setor de caixas, cópia da presente Lei na íntegra, em tamanho e forma que possibilitem a sua perfeita leitura e entendimento.

§ 4º - As agências bancárias/postos de atendimento ficam proibidas de utilizar-se de subterfúgio para descaracterizar esse prazo de pronto atendimento, especialmente criando senhas de acesso, setores de triagem, criação de fluxos alternativos e outros mecanismos que visem aumentar a permanência do usuário/cliente dentro do estabelecimento sem a contagem do tempo de atendimento.

Art. 2º O usuário/cliente constatando o descumprimento desta lei, de posse do comprovante do tempo de espera, fará a denúncia aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, e se não houver, às Prefeituras, Câmaras Municipais ou ao Ministério Público, se for o caso.

Art. 3º O não cumprimento desta lei, aplicar-se-á ao infrator as seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração cometida, quando o atraso não for superior a 10 (dez) minutos;

III – Multa de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por infração cometida, quando o atraso for superior a 10(dez) minutos e inferior a 30 (trinta) minutos;

IV – Multa de R\$ 3.000,00 (três) mil reais por infração cometida, quando o atraso for superior a 30 (trinta) minutos;



V – Multa de 10.000,00 (dez mil reais) por infração reincidente, ocorrida dentro do prazo de 2 (dois) dias;

VI – Suspensão do Alvará de Funcionamento, no caso de ocorrerem 5 (cinco) infrações no mesmo dia, ou ocorrerem 30 (trinta) infrações em dias alternados, no prazo de 30 (trinta) dias;

§ 1º. No caso de contumaz reincidência, o órgão responsável aplicará, no que couber, as sanções previstas no art. 54 do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º - As sanções acima previstas podem ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo;

§ 3º. O Poder Público Municipal ou do Distrito Federal dará publicidade aos autos de infração emitidos, na forma que dispuser para a publicação dos demais atos, seja em Mural de acesso ao Público, em Diário Oficial próprio ou nos meios oficiais de publicação do Poder Executivo ou Judiciário, sem que isso acarrete custos ao Município.

§ 4º - Os órgãos ou entidades envolvidas, quando necessário, firmarão convênios, contratos, termos de cooperação técnicas, quando for o caso, para a plena execução e operacionalização dessas sanções;

§ 5º - Os valores das multas fixados anteriormente serão atualizados anualmente considerando-se os índices de correção monetário do período.

Art. 4º - Os valores arrecadados em decorrência da denúncia do usuário serão destinados aos Fundos Municipais ou do DF de Proteção ao Consumidor, ou enquanto este não for constituído, aos Fundos Estaduais ou Federais, quando for o caso.

§ 1º Ao usuário/cliente que apresentar a denúncia será destinada uma bonificação de 10% (dez por cento) do valor arrecadado da multa aplicada nos termos casos do inciso II a IV do art. 3º desta lei.

§ 2º. A bonificação a que se refere o parágrafo anterior será paga pela empresa penalizada, quando da quitação do seu débito na proporção de 90 % (noventa por cento) ao Fundo de destino e 10% (dez por cento) ao usuário a título de proteção contra pratica abusiva.

§ 3º No auto de infração, constará o nome, dados pessoais e/ou bancários do usuário para depósito ou pagamento.

Art. 5º. As Instituições Bancárias deverão proceder nas suas Agências, Postos de Serviços e congêneres as adaptações e adequações necessárias ao cumprimento desta lei.

Art. 6º. As despesas decorrentes da aplicação desta lei poderão ser suportadas próprias dos órgãos envolvidos, e suplementadas se for necessário.

Art.7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O respeito com os consumidor é parâmetro fundamental e indispensável para a consolidação e sucesso do Código de Defesa do Consumidor.

Na contramão do direito de respeito ao consumidor, as Instituições Bancárias vêm insistentemente sacrificando a boa prestação de serviços em nome do lucro fácil e cada vez maior.

Mais do que qualquer outro setor de serviços as Instituições Bancárias, deveriam atender os seus usuários com a mais profissional dedicação, pois são os verdadeiros donos do dinheiro e indispensável a sua existência.

Sem ninguém para emprestar ou tomar, não existe Instituições Bancárias na forma como é concebida.

Daí essa contradição!

Ao invés de ser um dos melhores setores para atendimento ao público, é um dos piores. É um dos potenciais clientes dos PROCONs, adotando o

lema “lucro a qualquer custo”, rasgando toda a cartilha da boa educação e do atendimento com humanidade e urbanidade.

E, isso não é porque não tenham tido lucro no tomar e emprestar dinheiro para os usuários, mas pela usura, pela falta de respeito e pela falta de consideração com o usuário, transformado em um estorvo que reluta em utilizar-se da tecnologia disponível para não incomodar os seus escassos caixas.

Essa política não atinge os mais abastados, pois esses têm e sabem utilizar-se dos meios digitais disponíveis, e quando necessária a sua presença são atendidos pelo gerente da conta com todas as mordomias desnecessárias.

Quem é penalizado é o povo simples, aquele que não tem tecnologia a sua disposição, aquele que não teve informação suficiente para acessar ou segurança para operar o seu dinheiro no mundo digital.

Quem é penalizado é aquele que recebe seu parco salário, que é obrigado a abrir uma conta para recebê-lo, que paga uma conta aqui, outra acolá. Ou seja, aquele que precisa realmente de atendimento e de um atendimento digno, como bem assim é defendido pelo Código de Defesa do Consumidor. Respeito ao cidadão!

Tivessem, as Instituições Bancárias, adotado o respeito aos seus usuários, como lema, certamente não se estaria propondo esse Projeto de Lei que as obriga a cumprir o que deveria ser feito espontaneamente como qualquer empresa que precisa de seus clientes.

Mas, como um dos campeões do mau atendimento e clientes contumazes dos órgãos de defesa do consumidor, é necessário “impor o bom atendimento” e o respeito ao consumidor com sanções sérias e eficazes, até que reconheçam que o foco é o servir com urbanidade.

Pelas razões acima enunciadas, solicitamos o indispensável apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 14 de setembro de 2011

GEAN LOUREIRO

Deputado Federal – PMDB/SC

REGUFFE

Deputado Federal – PDT/DF

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

**CAPÍTULO VI  
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL**

.....

**Seção III  
Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [\*\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008\)\*](#)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....

.....

## PROJETO DE LEI N.º 7.022, DE 2013 (Do Sr. Felipe Bornier)

Fixa o horário mínimo para o encerramento do atendimento ao público por instituições financeiras e demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL 3832/1997.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O horário mínimo para o encerramento do atendimento presencial ao público em agências de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil é 16:00h (local).

Art. 2º Ressalvado motivo de força maior, o descumprimento do disposto no artigo antecedente sujeitará o infrator ao pagamento de multa pecuniária cuja gradação será aplicada pelos órgão de proteção e defesa do

consumidor, de acordo com a gravidade da infração, em montante não inferior a cinco mil e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha substituí-lo.

§ 1º A multa prevista no neste artigo terá a mesma destinação prevista no art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

As instituições financeiras e instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil têm sido constantemente beneficiadas com a oferta de um atendimento ao público extremamente reduzido.

A população se vê constantemente impedida de realizar operações bancárias de suma importância para suas vidas, principalmente no que se refere ao pagamento de contas e de operações de crédito contratadas. O fechamento de agências em horário inferior às 16:00h além de causar verdadeiro transtorno à economia do cidadão que, tem que se submeter a estressante carga de trabalho, e uma discriminação feita com alguns municípios Brasileiros, fazendo com que diversos cidadãos fiquem sofrendo nas filas para que consigam pagar suas contas em dia, não sendo o bastante ainda tem que pedir ao empregador, a liberação antes do horário de término da sua jornada.

Para solucionar este quadro de descaso com a população, entendemos necessário apresentar esta proposição com a finalidade de estipular um horário mínimo para que as agências encerrem suas atividades de atendimento. No caso em questão, sugerimos 16:00h, horário local.

Ademais, para que a medida aqui pretendida possa realmente fazer efeito e não seja apenas mais uma regra perdida, o Projeto de Lei que apresentamos estabelece uma multa condizente com o dispositivo do parágrafo único do artigo 57 do código de defesa do consumidor e com o porte econômico das instituições Bancárias Nacionais.

Contamos, dessa maneira, com o apoio dos ilustres Colegas para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 19 de dezembro de 2013.

Deputado FELIPE BORNIER

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá  
outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO VII  
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*[“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993](#)*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*[Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993](#)*)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

# PROJETO DE LEI N.º 7.293, DE 2014

## (Do Sr. Felipe Bornier)

Instituiu 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.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL 3832/1997.

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 25 de março de 2014.

Deputado FELIPE BORNIER

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

**CAPÍTULO VII  
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante

procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([\*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993\*](#))

.....  
.....

# PROJETO DE LEI N.º 2.494, DE 2015

## (Do Sr. Veneziano Vital do Rêgo)

Dispõe sobre a oferta de guichês de caixa para atendimento nas instituições financeiras bancárias, nos horários que especifica.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-7293/2014.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As agências e postos de atendimento das instituições financeiras bancárias ficam obrigados a assegurar aos clientes e usuários disponibilidade de 100% (cem por cento) dos guichês de caixa existentes no estabelecimento, no horário compreendido entre 12 (doze) e 14 (quatorze) horas, nos 10 (dez) primeiros e nos 10 (dez) últimos dias do mês.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a instituição infratora às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

O desenvolvimento tecnológico do sistema financeiro nacional tem, lamentavelmente, sido acompanhado de uma redução drástica e nitidamente exagerada na quantidade de postos para atendimento presencial de seus usuários. A crua realidade das agências lotadas e de suas filas intermináveis, além de não condizer com a exorbitante lucratividade do setor, contrasta de modo flagrante com a imagem de eficiência e de cuidado com o consumidor vendida pelas pesadas campanhas de marketing das instituições financeiras.

Essa aparente alienação do segmento ao aumento das demandas por serviços bancários *in loco* fica ainda mais evidente quando vemos os guichês vazios e o verdadeiro caos que se instala nas agências no horário do almoço, praticamente a única janela de que dispõem os trabalhadores para a busca de atendimento pessoal.

É objetivo desta proposta garantir que, ao menos nos períodos

de maior demanda (início e final de mês), os bancos ofereçam atendimento em todos os guichês de caixa existentes em suas agências no horário do almoço. Pensamos que essa obrigação simples atenuará, e muito, o sofrimento dos milhões de brasileiros que, de forma injustificadamente frequente, perdem preciosas horas de seu dia aguardando atendimento bancário. Contamos com a colaboração dos ilustres Pares para o aperfeiçoamento e aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, em 4 de agosto de 2015.

Deputado VENEZIANO VITAL DO RÊGO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....  
.....

**PROJETO DE LEI N.º 5.550, DE 2016**  
**(Do Sr. Marcos Rotta)**

Dispõe sobre o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3832/1997.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui limite de tempo para o atendimento dos consumidores em guichês de caixa de agências de instituições financeiras.

Art. 2º As instituições financeiras colocarão à disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário nos guichês de caixa para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados; e

III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.

Parágrafo único. Nas agências em que todos os guichês de caixa estiverem destinados exclusivamente para o atendimento aos consumidores, terão o prazo acima estipulado acrescido em 10 (dez) minutos.

Art. 3º O controle de atendimento ao consumidor de que trata esta Lei será realizado mediante senhas impressas emitidas pela agência, nas quais constarão:

I – nome e número da agência bancária;

II – número da senha;

III – data e horário de chegada;

IV – data e horário de atendimento no caixa; e

V – assinatura e matrícula (identificação alfanumérica) do funcionário da instituição que efetuou o atendimento.

Art. 4º Ficam as instituições financeiras obrigadas a divulgar, no interior de suas agências, o tempo máximo de espera para atendimento, destacando as hipóteses previstas nos incisos do *caput* do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, por meio de cartaz.

Art. 5º O descumprimento do disposto no artigo 2º desta Lei sujeita a instituição financeira infratora a multa pecuniária conforme dispõe o artigo 56 e seguintes da Lei 8.078/90.

§ 1º A multa prevista no neste artigo terá a mesma destinação prevista no art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º O valor mínimo da multa previsto neste artigo será corrigido pelo índice de inflação oficial, acumulado a cada cinco anos da entrada em vigor desta Lei.

Art. 6º A fiscalização desta lei e aplicação de sanção, caberão aos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 7º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Em razão de não existir uma lei federal no ordenamento jurídico brasileiro que regule a questão do tempo de atendimento em instituições financeiras, entendo necessário propor a presente matéria, tendo em vista que a perda de tempo desnecessário em filas, por negligência do fornecedor, caracteriza uma afronta ao princípio da dignidade humana.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078/90 - prevê o respeito à dignidade no atendimento ao público, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria na qualidade de vida e a harmonia das relações de consumo. Todavia, esses fundamentos muitas vezes são desrespeitados, como nos casos do tempo de espera em filas, especialmente em bancos, afetando sobremaneira o consumidor dos serviços bancários.

Concordo com a premissa de que os serviços bancários se deem conforme a premissa da liberdade de mercado. Faço, contudo, a ressalva de que, sob o imperioso dever de regular as relações de consumo, tais serviços não devem escapar da ação normativa do poder público.

Portanto, certo de que a importância da presente proposta de lei e os benefícios que dela poderão advir serão percebidos pelos nossos ilustres Pares, esperamos contar com o apoio necessário para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2016.

Deputado MARCOS ROTA

#### **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**  
**DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....  
**CAPÍTULO VII**  
**DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**  
.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

.....

.....



# PROJETO DE LEI N.º 9.075, DE 2017

(Do Sr. Marcos Soares)

Dispõe sobre a abertura de agências bancárias aos sábados e domingos.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2494/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a abertura de agências bancárias aos sábados e domingos.

Art. 2º A Caixa Econômica Federal, os bancos comerciais e bancos múltiplos com carteira comercial ficam obrigados a abrir suas agências de atendimento ao público aos sábados e domingos.

§ 1º Aos sábados, as agências deverão permanecer abertas de 09 às 14 horas.

§ 2º Aos domingos, as agências deverão permanecer abertas de 09 às 13 horas.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Os serviços e operações bancárias são fundamentais para a vida da população bancarizada, que é cada vez maior. O horário de funcionamento das agências bancárias, contudo, é reduzido e se sobrepõe à jornada de trabalho da imensa maioria das pessoas. Isso dificulta a realização de pagamentos, saques e outras transações bancárias.

A fim de oferecer solução a tal problema, esta proposição determina a abertura de agências bancárias aos fins de semana, prevendo horário de funcionamento mais extenso aos sábados e reduzido aos domingos.

Contamos com o apoio de nossos nobres Pares para debater e aprovar este projeto de lei.

Sala das Sessões, em 09 de novembro de 2017.

**MARCOS SOARES**  
Deputado Federal

## **PROJETO DE LEI N.º 3.097, DE 2019**

**(Da Comissão de Legislação Participativa)**

### **Sugestão nº 7/2019**

Obriga que toda agência bancária tenha, no mínimo, dois caixas executivos para atendimento ao público.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-7293/2014.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga que toda agência bancária tenha, no mínimo, dois caixas executivos para atendimento ao público.

Art. 2º O descumprimento desta lei sujeita os infratores às sanções penais e administrativas previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 dias a contar da data de sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

A proposta que apresentamos é oriunda de sugestão da Associação dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil, cuja iniciativa é decorrente da observação da dificuldade de atendimento ao público em geral dos serviços bancários, especialmente nos pequenos municípios onde a regra é ter somente um caixa de atendimento em cada agência bancária.

O lucro dos bancos nunca para de crescer. São bilhões e bilhões a cada ano. Além disso, a concentração neste setor da economia é sem dúvida um dos fatores que colaboram para o crescimento dos lucros. E essa realidade acontece independentemente de existir ou não crise na economia, pois os bancos sempre arranjam um jeito de proteger seus lucros, mesmo que isso signifique uma piora no

atendimento aos seus usuários.

Em vista do que acabamos de relatar, acreditamos que o sistema bancário tem plenas condições de colaborar com o país e disponibilizar pelo menos dois funcionários para atendimento de caixa para a população.

Propomos, ainda, um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a entrada em vigor da lei, tempo que consideramos suficiente para que os bancos possam se adaptar às novas exigências.

Ante o exposto, pedimos aos nobres pares o necessário apoio para a aprovação da presente proposição.

Sala da Comissão, em 22 de maio de 2019.

Deputado LEONARDO MONTEIRO  
Presidente

**SUGESTÃO N.º 7, DE 2019**  
**(Da Associação dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil)**

Sugere Projeto de Lei determinando que toda agência bancária tenha, no mínimo, dois caixas executivos.

**COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA**

**I – RELATÓRIO**

A Associação dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil sugere a elaboração de projeto de lei para obrigar que toda agência bancária tenha no mínimo dois (2) caixas executivos para atendimento ao público.

**II - VOTO DO RELATOR**

A Sugestão proposta tem a clara intenção de buscar um efetivo atendimento aos usuários dos serviços bancários em todo o país, especialmente nos municípios menores, nos quais as agências bancárias, quando existem, disponibilizam apenas um funcionário para atendimento ao público na função de caixa.

Ante o exposto, somos pela APROVAÇÃO da sugestão apresentada, nos termos do projeto de lei em anexo.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2019.

Deputado POMPEO DE MATTOS  
Relator

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2019**  
(Da Comissão de Participação Legislativa)  
(Origem SUG nº 7/2019)

Obriga que toda agência bancária tenha, no mínimo, dois caixas executivos para atendimento ao público.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga que toda agência bancária tenha, no mínimo, dois caixas executivos para atendimento ao público.

Art. 2º O descumprimento desta lei sujeita os infratores às sanções penais e administrativas previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 dias a contar da data de sua publicação.

**JUSTIFICATIVA**

A proposta que apresentamos é oriunda de sugestão da Associação dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil, cuja iniciativa é decorrente da observação da dificuldade de atendimento ao público em geral dos serviços bancários, especialmente nos pequenos municípios onde a regra é ter somente um caixa de atendimento em cada agência bancária.

O lucro dos bancos nunca para de crescer. São bilhões e bilhões a cada ano. Além disso, a concentração neste setor da economia é sem dúvida um dos fatores que colaboram para o crescimento dos lucros. E essa realidade acontece independentemente de existir ou não crise na economia, pois os bancos sempre arranjam um jeito de proteger seus lucros, mesmo que isso signifique uma piora no atendimento aos seus usuários.

Em vista do que acabamos de relatar, acreditamos que o sistema bancário tem plenas condições de colaborar com o país e disponibilizar pelo menos dois funcionários para atendimento de caixa para a população.

Propomos, ainda, um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a entrada em vigor da lei, tempo que consideramos suficiente para que os bancos possam se adaptar às novas exigências.

Ante o exposto, pedimos aos nobres pares o necessário apoio para a aprovação da presente proposição.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2019.

Deputado POMPEO DE MATTOS  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Legislação Participativa, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou a Sugestão nº 7/2019, na forma do Projeto de Lei apresentado no Parecer do Relator, Deputado Pompeo de Mattos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Leonardo Monteiro - Presidente, Erika Kokay - Vice-Presidente, Glauber Braga, Lincoln Portela, Luiza Erundina, Nilto Tatto, Padre João, Pompeo de Mattos, Raimundo Costa, Reginaldo Lopes, Alencar Santana Braga, Edmilson Rodrigues e Pedro Uczai.

Sala da Comissão, em 22 de maio de 2019.

Deputado LEONARDO MONTEIRO  
Presidente

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b> Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC</p>
--

### **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

#### **TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....  
.....

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------