



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 1.432-A, DE 2019** **(Do Sr. Luciano Ducci)**

Determina a instalação de assentos para consumidores em espera de atendimento preferencial de idosos, gestantes e deficientes físicos pelos estabelecimentos que prestam serviços de concessão pública e outros que relaciona, e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. FELÍCIO LATERÇA).

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E

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

**APRECIÇÃO:**

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

### **SUMÁRIO**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os estabelecimentos mencionados no art. 3º desta lei obrigadas a adotar medidas para amenizar o desconforto de seus consumidores, notadamente quando envolver o tempo de espera no atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos.

Art. 2º As medidas de que trata o art. 1º desta lei são:

I – disponibilização de assentos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos durante o período de espera no atendimento e equipamento para emissão de bilhete destinado ao registro do horário de ingresso desses consumidores no estabelecimento; e,

II – adoção de tempo máximo de trinta minutos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos.

Parágrafo único. Para efeito da consecução do disposto no inciso I do **caput** deste artigo serão observados os parâmetros técnicos dos equipamentos, a serem estipulados na forma da regulamentação.

Art. 3º Sujeitam-se ao disposto nesta lei:

I – as empresas concessionárias prestadoras de serviços regulados pelo poder público federal, a saber:

- a) - telefonia fixa ou móvel;
- b) televisão por assinatura;
- c) acesso à internet;
- d) água e esgoto;
- e) energia elétrica;
- f) gás;

II – as empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

III – os hospitais e as clínicas privados;

IV – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal e a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994;

V – os estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive as repartições de trânsito;

VI – outros estabelecimentos comerciais não relacionados nos incisos acima, mas que atendam em suas instalações, diariamente, a um número superior a quinhentos consumidores.

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 3º desta lei farão instalar e manterão em funcionamento equipamento destinado à emissão de bilhete ou senha, no qual será registrado o horário de ingresso de consumidores ou usuários no estabelecimento para fins de comprovação em eventual reclamação a ser formalizada.

Art. 5º Para efeito do disposto no inciso II do art. 2º desta lei, o tempo de espera nos estabelecimentos, relacionados no art. 3º desta lei, não poderá superar trinta minutos para os consumidores que sejam idosos, gestantes e deficientes físicos.

§ 1º Em caráter excepcional, o tempo de espera a que se refere o **caput** deste artigo poderá ser estendido a até quarenta minutos, desde que, previamente, sejam afixados avisos no estabelecimento alertando o consumidor sobre a demora, bem como sobre os motivos excepcionais que lhe deram causa, ou nas seguintes ocasiões:

I - primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;

II - véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados.

§ 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento, relacionado no art. 3º desta lei, e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, guichê, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 6º Os procedimentos administrativos, admitidos nas disposições constantes do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), serão aplicados, de acordo com as normas ali vigentes, quando da denúncia feita por consumidor ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas, ao órgão fiscalizador competente em cada Município, sendo facultado ao estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da devida notificação.

Art. 7º Para os fins desta lei, aplicam-se às entidades de que tratam os incisos IV e V do art. 3º desta lei as disposições constantes do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias da data de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Os consumidores brasileiros, na condição de vulneráveis, que são idosos, gestantes e deficientes físicos vêm sendo constantemente desrespeitados e maltratados durante o período de espera pelo atendimento preferencial, ao qual já têm direito, em diversos estabelecimentos, notadamente em empresas de telefonia, hospitais privados e cartórios.

Há diversas leis municipais que já estipulam um tempo de espera máximo de trinta minutos a esses consumidores vulneráveis, mas que estão sendo

frequentemente desrespeitadas, pelo que se faz necessário, de modo urgente, que esta Casa venha disciplinar para todo o território nacional um tempo e as condições de atendimento preferencial dos consumidores que sejam idosos, gestantes e deficientes físicos, os quais infelizmente ainda são forçados a se dirigirem a esses estabelecimentos para resolver seus problemas junto àquelas empresas.

O que se pretende com esta proposição é disciplinar a problemática do atendimento preferencial aos consumidores vulneráveis, aqui mencionados, em nível de lei federal, buscando uma uniformização do tempo de espera em trinta minutos, com admissão de casos excepcionais em até quarenta minutos, de modo a evitar regras distintas e tratamentos diferenciados em cada município brasileiro.

Há que se perseguir um novo padrão de tratamento preferencial para os consumidores vulneráveis no interior das agências, uma vez que os abusos e o péssimo atendimento têm sido frequentes, causando sérios prejuízos àqueles que são forçados a buscar o atendimento presencial nesses estabelecimentos.

Confiamos que, durante o processo legislativo, a proposição será aperfeiçoada por meio de debates nas Comissões temáticas desta Casa, razão pela qual contamos com o indispensável apoio de nossos Pares para a aprovação deste projeto de lei que trará grandes benefícios aos consumidores nacionais que são idosos, gestantes e deficientes físicos.

Sala das Sessões, em 13 de março de 2019.

**Luciano Ducci**  
**Deputado Federal**  
**PSB/PR**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

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

**CONSTITUIÇÃO**  
**DA**  
**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**1988**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO IX  
DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUCIONAIS GERAIS

Art. 236. Os serviços notariais e de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do poder público.

§ 1º Lei regulará as atividades, disciplinará a responsabilidade civil e criminal dos notários, dos oficiais de registro e de seus prepostos, e definirá a fiscalização de seus atos pelo Poder Judiciário.

§ 2º Lei federal estabelecerá normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e de registro.

§ 3º O ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos, não se permitindo que qualquer serventia fique vaga, sem abertura de concurso de provimento ou de remoção, por mais de seis meses.

Art. 237. A fiscalização e o controle sobre o comércio exterior, essenciais à defesa dos interesses fazendários nacionais, serão exercidos pelo Ministério da Fazenda.

**LEI Nº 8.935, DE 18 DE NOVEMBRO DE 1994**

Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

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

TÍTULO I  
DOS SERVIÇOS NOTARIAIS E DE REGISTROS

CAPÍTULO I  
NATUREZA E FINS

Art. 1º Serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos.

Art. 2º (VETADO)

Art. 3º Notário, ou tabelião, e oficial de registro, ou registrador, são profissionais do direito, dotados de fé pública, a quem é delegado o exercício da atividade notarial e de registro.

**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*)

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 1.432, de 2019, de autoria do ilustre Deputado Luciano Ducci, estabelece medidas a serem adotadas pelos prestadores de

determinados serviços com o objetivo de amenizar o desconforto dos consumidores que têm direito a atendimento prioritário.

Sua Justificação relembra o enorme contingente de pessoas com condições físicas permanentes ou transitórias que “vêm sendo constantemente desrespeitados e maltratados durante o período de espera pelo atendimento preferencial”.

O projeto tramita em regime ordinário e foi distribuído, respectivamente, para exame conclusivo das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC); Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP) e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, recebi a nobre missão de relatar o Projeto que, no prazo regimental, não recebeu emendas.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O Projeto de Lei n.º 1.432, de 2019, inova a arquitetura legislativa de atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos com o objetivo de reduzir os transtornos que lhes são impostos – obrigando a disponibilização de assentos e senhas específicas – e diminuir o tempo efetivo de espera dessas pessoas nos atendimentos, que não poderá ser superior a trinta minutos.

A proposta enfrenta um problema real e atual, consistente nas dificuldades gerais de atendimento aos consumidores, cada mais acentuadas pela redução de postos físicos de trabalho, fruto da tendência irrefreável de substituição dos serviços presenciais por plataformas virtuais de atendimento.

Nesse contexto de demanda muito superior à oferta de suporte presencial, não há, efetivamente, um fluxo adequado no atendimento dos clientes, fazendo letra morta, igualmente, o direito a atenção prioritária aos hipervulneráveis protegidos pela legislação – idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiência – nos termos da Lei n.º 10.048, de 2000, “que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências”.

Essa lei já obriga o atendimento prioritário a idosos, gestantes e deficientes físicos “por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato”. A ineficiência concreta da lei vigente em propiciar condições dignas de atendimento a esses brasileiros mais vulneráveis, porém, revela a necessidade de avanços legislativos.

E entendo, sob a perspectiva que norteia as análises desta Comissão, que a proposição agora em exame converge para fortalecer o aparato protetivo idealizado em nosso ordenamento consumerista. Por um lado, o Projeto amplia o universo de incidência do atendimento preferencial, atualmente restrito a repartições e concessões públicas, de modo a alcançar estabelecimentos como hospitais e clínicas privadas e empreendimentos comerciais que atendam mais de quinhentas pessoas por dia. Também nesses lugares, o respeito à dignidade das pessoas em situação de maior fragilidade há de ser garantido.

Por outro, cria *standards* mínimos de atendimento aos consumidores preferenciais em norma de caráter nacional – como a exigência de assentos e tempo máximo de espera – o que facilita a aplicação e fiscalização das regras em todo País ao mesmo passo em que permite, eventualmente, a exigência de condições de acolhimento ainda mais benéficas nas legislações estaduais e municipais, de acordo com as especificidades locais.

Em vista dessas considerações, meu voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.432, de 2019, com emenda em anexo.

Sala da Comissão, em 12 de junho de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA  
Relator

### **EMENDA**

*Art 3º Sujeitam-se ao disposto nesta lei:*

(...)

*V - os estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive as repartições de trânsito, salvo os correspondentes bancários e os permissionários lotéricos.*

Sala da Comissão, em 12 de junho de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 1.432/2019, nos termos do



Parecer do Relator, Deputado Felício Laterça.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

João Maia - Presidente, Acácio Favacho, Jorge Braz e Felipe Carreras - Vice-Presidentes, Beto Pereira, Capitão Wagner, Célio Moura, Celso Russomanno, Chiquinho Brazão, Coronel Tadeu, Eli Borges, Eros Biondini, Gurgel, Ivan Valente, Perpétua Almeida, Ricardo Teobaldo, Vinicius Carvalho, Weliton Prado, Darci de Matos, Dr. Frederico, Felício Laterça, Franco Cartafina, Greyce Elias e Márcio Marinho.

Sala da Comissão, em 12 de junho de 2019.

Deputado **JOÃO MAIA**  
Presidente

### **EMENDA ADOTADA PELA CDC AO PL 1.432/2019**

Dê-se a seguinte redação ao inciso V do art. 3º do Projeto de Lei nº 1.432/2019:

“Art 3º Sujeitam-se ao disposto nesta lei:

.....

V - os estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive as repartições de trânsito, salvo os correspondentes bancários e os permissionários lotéricos.”

Sala da Comissão, 12 de junho de 2019.

Deputado **JOÃO MAIA**  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**