



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 2.846, DE 2003** **(Do Sr. Chico Alencar)**

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências; PARECERES DADOS AO PL 3487/2000 E CONSIDERADOS VÁLIDOS PARA O PL 2846/2003, NOS TERMOS DO § 2º DO ART 105 DO RICD: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 3483/04, 3755/04 e 3772/04, apensados, com substitutivo; e rejeitou as emendas nºs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 apresentadas na Comissão (relator: JÚLIO LOPES); 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 deste, e, no mérito, pela aprovação deste, e dos de nºs 3483/04, 3.755/04 e 3.772/04, apensados, e da emenda nº 1, apresentada na Comissão, com substitutivo, e pela rejeição da emenda nº 2, apresentada na Comissão (relator: DEP. MUSSA DEMES)

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 3487/2000 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE O PL 2846/2003 DO PL 3487/2000, PERMANECENDO A MATÉRIA DISTRIBUÍDA ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR; FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD); E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD),

APRECIÇÃO:

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

(*) Atualizado em 01/03/23, em razão de novo despacho. Apensados (3)

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 3483/04, 3755/04 e 3772/04

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor - PL 3487/00:

- Parecer do relator
- Parecer do relator
- Complementação de voto
- Parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Finanças e Tributação - PL 3487/00:

- Parecer do relator
- Complementação de voto
- Parecer da Comissão

PROJETO DE LEI

(Do Sr. Deputado Federal Chico Alencar, PT/RJ)

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Fica determinado que todas as agências bancárias situadas no âmbito do Território Nacional deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em vésperas e após feriados.

§ 2º. As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados à disposição.

Art. 2º. O controle de atendimento de que trata esta lei, pelo cliente, será realizado por meio de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constarão:

- I - nome e número da instituição;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada do cliente;

Parágrafo único. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será por meio de senha numérica e a oferta de assentos ergometricamente corretos.

Art. 3º. Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos nas dependências das agências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º. O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes sanções, não prejudicando outras ações penais:

I - advertência;

II - multa de 10.000 (dez mil) à 50.000 (cinquenta mil) UFIR;

III - interdição do estabelecimento.

Parágrafo único. A interdição do estabelecimento só será revogado quando a instituição regularizar sua situação para o pleno cumprimento do disposto nesta lei.

Art. 5º. As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta lei deverão ser encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipais, estaduais e federais.

Art. 6º. As agências bancárias terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adaptarem.

Art. 7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Justificação

A automação das agências bancárias, bem como o corte de gastos com pessoal, na busca dos banqueiros de auferirem ainda maiores lucros, tem causado duas vítimas principais. Em primeiro lugar, os trabalhadores bancários, que assustadoramente vêm perdendo, cada vez mais, seus postos de trabalho. A outra vítima, não menos importante, é o usuário, principalmente o de baixa renda, que não tem atendimento especial e, em razão do trabalho, não dispõe de tempo para ficar na fila, às vezes por horas, na espera de atendimento. A situação, aflitiva em dias normais de atendimento, agrava-se nos dias de pagamento de folha do funcionalismo, de empresas, de aposentadorias, ou, ainda, na véspera e após feriados prolongados.

Este projeto de lei apenas buscar garantir aos usuários dos serviços bancários, o direito de não se obrigarem a esperar por tempo demasiado para receberem seus salários, aposentadorias, ou para pagar os impostos e taxas a que estão submetidos, ou ainda, para depositarem poupança de recursos, oriundos de renúncias e sacrifícios.

A situação, que vem se agravando dia a dia, é paradoxal. De um lado, os bancos obtendo lucros astronômicos, do outro os usuários dos serviços bancários, cada vez mais reféns da deterioração desses serviços.

Sala das Sessões, 18 de dezembro de 2003.

Chico Alencar
Deputado Federal, PT/R

PROJETO DE LEI N.º 3.483, DE 2004

(Do Sr. Eduardo Cunha)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 3487/2000 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 3487/2000 O PL 3483/2004 E O PL 3755/2004, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 2846/2003.

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

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Art. 1º Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a implantação de assentos de espera com a finalidade de garantir atendimento bancário adequado.

Art. 2º. Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a manutenção no atendimento ao público, incluindo o setor de caixas, de números de funcionários compatíveis com o fluxo de usuários, de modo a garantir atendimento bancário em tempo razoável.

Art. 3º O objetivo desta lei é assegurar a melhoria do atendimento bancário proporcionando maior conforto e adequação dos serviços prestados aos usuários das instituições financeiras, durante o período de atendimento bancário.

Art. 4º A responsabilidade pelo atendimento bancário célere e adequado é da instituição bancária e independe da culpa.

Art. 5º. Para os fins desta Lei considera-se tempo razoável:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias de fluxo normal

II – até 30 (trinta) minutos, em dias de maior fluxo, que seguem:

- a) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;
- b) data de vencimento de tributos estaduais, municipais ou federais;
- c) data de pagamento de vencimentos dos servidores públicos;
- d) primeiro dia útil e último data útil de cada mês.

§ 1º Para comprovar o tempo previsto nos incisos I e II, deste artigo os usuários retirarão bilhete de “senha”, impresso mecanicamente, que registrará o horário de entrada do usuário.

§ 2º As instituições bancárias públicas e privadas ficam obrigadas a

implementar o sistema de atendimento com bilhete de "senha".

§3º As instituições bancárias públicas e privadas não onerarão os usuários pelo fornecimento obrigatório de bilhetes de "senha".

Art. 6º. Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do art. 5º.

Art. 7º. A infração do disposto nesta Lei acarretará a aplicação às instituições bancárias públicas e privadas de penas de:

I – advertência;

II – multa de 1000 (cem) UFIR's por usuário prejudicado.

§ 1º As instituições bancárias públicas e privadas terão um prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação da presente Lei, para se adaptarem às exigências estabelecidas nesta Lei.

§ 2º Os valores arrecadados em virtude da aplicação da multa prevista no inciso II serão revertidos para os Fundos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 8º. A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no artigo anterior compete aos órgãos estaduais de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com entes públicos estaduais e municipais.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das sessões, em

Deputado EDUARDO CUNHA

JUSTIFICAÇÃO

A melhoria do atendimento nas instituições bancárias públicas e privadas é algo relevante e urgente em nosso país.

Algumas instituições bancárias já adotam assentos para seus usuários, o que facilita a vida - principalmente - de idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência.

Outro aspecto relevante é a questão do período de atendimento e permanência nas filas que ao ser limitado promoverá o cumprimento dos preceitos de proteção ao consumidor e promoverá melhoria nos serviços prestados pelas instituições bancárias.

A ausência de obrigação de fixação do período de atendimento dos usuários permite que muitas instituições bancárias simplesmente ignorem o fato de seu serviços necessitem de melhorias.

A responsabilização das instituições bancárias mostra-se cabível visto que essas estabelecem relação de consumo com seus usuários o que justifica a responsabilidade objetiva proposta.

Nesses termos, para melhorar a qualidade de vida do usuário dos serviços de instituições bancárias, e incentivar a responsabilidade com o consumidor e incentivar a concorrência entre as instituições solicito o apoio dos nobres pares para aprovar o presente pleito.

Sala das sessões, em

Deputado EDUARDO CUNHA

PROJETO DE LEI N.º 3.755, DE 2004

(Do Sr. Carlos Nader)

Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 3487/2000 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 3487/2000 O PL 3483/2004 E O PL 3755/2004, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 2846/2003.

PROJETO DE LEI Nº DE 2004.
(Do Sr. Carlos Nader)

“Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.”

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam obrigados os estabelecimentos bancários a instalar assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

§ 1º - A quantidade de assentos destinada atenderá o mínimo de dez pessoas e deverá ser bastante para que, durante o horário de funcionamento, todos os usuários da fila especial que estejam aguardando atendimento possam estar sentados.

§ 2º - O estabelecimento bancário que descumprir esta lei ficará sujeito a multa equivalente a 1.000 UFIRs.

Art. 2º - Os referidos estabelecimentos terão o prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei para se adequarem às suas disposições.

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

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A iniciativa visa melhorar o atendimento dos clientes em estabelecimentos bancários e postos de atendimento, uma vez que a prestação de serviços sempre foi muito morosa.

É notório, que o número de funcionários para atender à demanda de clientes é insuficiente nos estabelecimentos bancários; dessa forma, o projeto prioriza o consumidor especial, que já paga taxas altas aos Bancos e não recebe a devida atenção.

Respeitar a vida que está por chegar, respeitar aquele que está no ápice da sabedoria e da maturidade ou respeitar aquela que se encontra desprovida de sua força física integral é, ser sábio na plenitude da palavra.

A proposição ora apresentada apenas regulamenta uma situação já praticada por algumas agências bancárias. É um sinal de respeito ao ser humano.

Se há a idéia e se ela já é praticada, vamos torná-la compulsória. Em suma, a presente proposição tem por escopo facilitar a vida dos cidadãos.

Por essas razões, aguardo dos meus nobres pares a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado CARLOS NADER
PFL-RJ

PROJETO DE LEI N.º 3.772, DE 2004

(Do Sr. Daniel Almeida)

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE ESTE AO PL-2846/2003.

PROJETO DE LEI

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores usuários de serviços bancários, em todo o território nacional, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o caput refere-se exclusivamente ao serviço personalizado em guichês.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:

I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3º - Os critérios definidos nesta Lei quanto ao tempo de espera para atendimento aos usuários, não exime as instituições financeiras de se ajustarem ao disposto na legislação municipal e estadual pertinente à prestação de serviços bancários ao consumidor.

Art. 4º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação esta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará às instituições infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1º – As multas serão aplicadas até 200(duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2º - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6º - A fiscalização do disposto na presente Lei é de responsabilidade do Banco Central do Brasil, que normatizará sobre o recebimento de denúncias pelos consumidores.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação, evogadas as disposições em contrário.

Deputado Daniel Almeida (PCdoB/BA)

JUSTIFICAÇÃO

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial.

No setor serviços, destacadamente, os serviços bancários, que anteriormente era prestado através do contato pessoal e direto entre usuário e prepostos das instituições financeiras nas agências bancárias, passa gradativamente a ser realizado por meio eletrônico ou caixas automatizados. Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade.

Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet ou ao próprio sistema bancários – não dispendo de conta corrente ou em outra modalidade.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores bancários e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços.

Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos da agência bancária, fazendo com que o consumidor dos serviços bancários permaneça por horas em condições desconfortáveis e mesmo sujeito a intempéries

O Projeto de Lei em questão é fruto do processo de mobilização dos consumidores em defesa dos seus direitos, particularmente dos usuários dos serviços bancários em Salvador, que contou com o efetivo apoio do Sindicato dos Bancários da Bahia.

Efetivamente, em 16 de março de 1998, subscrevi juntamente com o então Vereador Javier Alfaya (PCdoB), na Câmara Municipal de Salvador, o PL de nº31/1998, impondo sanções administrativas a estabelecimento bancário que constrangesse o consumidor a um tempo de espera de quinze minutos para o atendimento ao usuário de serviços bancários.

Aprovado pela Câmara, o PL nº31/1998 foi vetado pelo chefe do Poder Executivo que logrou apoio na Câmara para aprovar o seu veto. Um ano depois, em 6 de abril de 1999, voltamos a submeter um projeto de Lei com objeto semelhante ao anterior, desta vez logrando a sanção do prefeito da Lei Municipal nº 5.978/01.

Entre a apresentação do primeiro Projeto e a sanção da “Lei da Fila dos Bancos” como ficou conhecida, iniciativas de lei com as mesmas características foram apresentadas e aprovadas em várias capitais brasileiras,

no Distrito Federal, no Estado do Ceará e outras tantas unidades da Federação.

Considerando ser matéria de competência concorrente e objetivando a extensão do benefício para todo o território nacional é que submeto à apreciação deste Congresso a proposta em tela.

Dep. Daniel Almeida

PCdoB

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Apensos os Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, nº 3.755 e nº 3.772, de 2004)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Júlio Lopes

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em estudo pretende obrigar os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas que atendam ao público em geral a adotar procedimentos que minimizem o desconforto dos que aguardam atendimento. Estabelece que devem, no mínimo, instalar assentos em número que atenda à média da respectiva frequência e sistema que garanta a ordem de chegada. Estipula multa diária de cem unidades fiscais de referência a ser aplicada pelo órgão de defesa do consumidor da área da instituição infratora.

Foram apensados ao projeto de lei epigraado os Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004 e nº 3.755, de 2004, sendo que ao Projeto de Lei nº 2.846, de 2003 foi apensado o de nº 3.772, de 2004.

O Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, obriga as instituições bancárias a dotar suas agências de número suficiente de caixas para atender os clientes e usuários no prazo de vinte minutos, em dias normais, e em trinta minutos, em véspera e dia posterior a feriado. Para controle do tempo, estabelece o uso de senhas numeradas, onde constarão data, horário de chegada do cliente

e identificação da instituição. Estabelece que não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes oriundos de celebração de convênios, inclusive quanto a locais ou horário de atendimento. Prevê, como sanções pelo descumprimento da lei, advertência, multa e interdição do estabelecimento. Determina que os usuários encaminharão as denúncias à Comissão de Defesa do Consumidor nas esferas municipais, estaduais e federal, e, por fim, concede prazo de noventa dias após a publicação da lei, para que as instituições bancárias adaptem-se às determinações da lei.

O Projeto de Lei nº 3.483, de 2004, torna obrigatória, para os estabelecimentos bancários públicos e privados, a instalação de assentos para os usuários, bem como o estabelecimento de número caixas e de empregados compatíveis com o fluxo de usuários, de forma a prestar atendimento em quinze minutos, em dias de fluxo normal, ou em trinta minutos, nas vésperas e nos dias subsequentes a feriados, nas datas de vencimentos de tributos federais, estaduais e municipais, nas datas de pagamento de vencimentos de servidores públicos, no primeiro e no último dias úteis de cada mês. Determina a utilização de senhas individuais para controle do tempo de espera, e incumbe aos órgãos estaduais de defesa do consumidor a fiscalização do cumprimento da lei. Estabelece as sanções de advertência e de multa de cem unidades fiscais de referência por usuários prejudicado, cujo valor será destinado para os Fundos Estaduais de Proteção ao Consumidor.

O Projeto de Lei nº 3.555, de 2004, obriga os estabelecimentos bancários a instalar número suficiente de assentos para que os aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos possam aguardar sentados até o atendimento. Estabelece multa de mil unidades fiscais de referência para a infração da lei, e estipula prazo de noventa dias após a publicação da lei, para que as instituições bancárias adaptem-se às determinações da lei.

O Projeto de Lei nº 3.772, de 2004, obriga as instituições financeiras a atenderem seus usuários nos caixas das agências em, no máximo, quinze minutos, em dias normais, e em vinte e cinco minutos, em véspera e em dia seguinte a feriado. Para o controle do tempo de espera estabelece a adoção de senha, onde constará o horário de entrada no estabelecimento. Estabelece o valor de duzentas vezes o maior salário mínimo vigente no País como teto de multas pela infração da lei, as quais serão recolhidas ao Banco Central do Brasil, responsável pela fiscalização do cumprimento da norma legal.

Não foram apresentadas emendas ao projeto de lei principal nem aos a ele apensados.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em comento, assim como os apensados, pretende atender aos anseios de usuários e consumidores de serviços prestados por instituições bancárias por um mínimo de conforto durante a espera, no interior das agências, para serem atendidos pelos caixas. O papel de recebedores dos mais diversos tipos de pagamentos mensais que os cidadãos têm que fazer, desempenhado pelas instituições bancárias, faz com que essas instituições estejam permanentemente lotadas, acarretando esperas desconfortáveis em longas filas. A obrigatoriedade de instalação de assentos e adoção de intervalo de tempo para o efetivo atendimento pelos caixas é razoável. Atende aos objetivos específicos da Política Nacional das Relações de Consumo quanto ao respeito à dignidade e à melhoria da qualidade de vida dos consumidores, e não representa dispêndios que ameacem a elevada rentabilidade do setor bancário. Assim, o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, merecem nosso apoio, a ser consubstanciado em um substitutivo que engloba os principais aspectos e contribuições de cada um deles.

Em face do exposto votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e dos apensados Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004, nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004, na forma do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2004.

Deputado Júlio Lopes
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000, E APENSADOS

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de usuários e clientes, na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento pelos caixas não ultrapasse vinte minutos.

Art. 2º Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas numeradas, nas quais constarão impressas:

- a) – a identificação da instituição e da agência;
- b) – a data;
- c) - o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos usuários e clientes que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2004.

Deputado Júlio Lopes
Relator

2004_9206_Julio Lopes

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARECER ÀS EMENDAS AO SUBSTITUTIVO (PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000)

(Apeços os PL nº2.846, de 2003, nº 3.483 , de 2004, nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Julio Lopes

I - RELATÓRIO

Aberto o prazo para apresentação de emendas ao substitutivo, foram apresentadas sete emendas.

Na Emenda nº 1 propõe-se, no art. 1º do Substitutivo, a alteração do prazo de espera de vinte para trinta minutos. Na Emenda nº 2 são propostos os prazos de trinta minutos para dias normais e quarenta e cinco minutos para dias de grande movimento, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento. A Emenda nº 3 propõe a supressão do art. 3º do Substitutivo. Na Emenda nº 4 é proposta a inclusão de um art. 4º, cujo *caput* obriga as concessionárias de serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica e telefonia a oferecerem, para escolha dos usuários, dez dias para o vencimento das respectivas faturas mensais, e o seu parágrafo único determina que aquelas empresas emitam faturas trimestrais para os usuários cujos valores de consumo sejam inferiores a sete reais. A Emenda nº 5 propõe o acréscimo de parágrafo único ao art. 2º, para facultar às instituições bancárias a utilização de outro mecanismo de registro das informações exigidas no *caput*. A Emenda nº 6

propõe parágrafo único ao art. 4º, para autorizar o Poder Executivo a determinar os casos de exceção à lei. A Emenda nº 7 propõe, no art. 1º, que o prazo seja de trinta minutos, desde que as instituições bancárias não ofereçam formas alternativas de atendimento.

II - VOTO DO RELATOR

As Emendas nº 1, 2 e 7 têm por objetivo aumentar o prazo máximo de espera proposto no Substitutivo em 50%, sendo que na de nº 2 o prazo poderia ser 125% superior em dias de grande movimento. No nosso entender, o período adotado no Substitutivo – 20 minutos – já é bastante longo e não deve ser dilatado, pois aproximar-se-ia do que é hoje verificado, e porque resultaria em norma que não alteraria, na prática, a conduta que se quer modificar em respeito aos clientes e usuários de serviços bancários.

Não concordamos, também, com a supressão do art. 3º do Substitutivo, proposta na Emenda nº 3. Aquele dispositivo não obriga a instalar um número determinado de assentos no interior das agências, nem estabelece proporções descabidas entre número de caixas e assentos de espera. Note-se que o maior número possível não significa número elevado. Assim, uma pequena agência que atende poucos clientes e usuários instalará, por exemplo, quatro ou cinco assentos, enquanto que uma grande, localizada em imóvel com ampla área, fará instalar quinze ou vinte, dependendo do espaço disponível. Note-se que o art. 3º prevê que as normas de segurança devem ser observadas, significando que o seu intuito não é transformar o espaço da agência em um auditório.

A Emenda nº 4 está fora do contexto da proposição, por criar obrigações para prestadoras de serviço público. Estas são reguladas por agências ou órgãos do Poder Executivo que têm a competência legal para estabelecer condutas ou aspectos operacionais.

Entendemos que a Emenda nº 5 é redundante. Qualquer mecanismo que registre o que dispõem os incisos I e II do art. 2º do Substitutivo pode ser utilizado pela instituição bancária, já que este não explicita que dispositivo será instalado.

A Emenda nº 6 é, no nosso entendimento, desnecessária. Não cabe autorização ao Poder Executivo para determinar os casos de exceção à futura lei. À regulamentação a ser elaborada pelo Poder Executivo, por meio do Conselho Monetário Nacional e, subsidiariamente, do Banco Central do Brasil, cabe estabelecer as normas de funcionamento e de operações das instituições financeiras. As situações excepcionais ou especiais de funcionamento ou de operações das instituições financeiras sempre são previstas, como, por exemplo, a flexibilidade para o estabelecimento de horário de atendimento ao público ou a diferenciação no recolhimento de depósitos compulsórios.

Em face do acima exposto, rejeitamos as Emendas nº 1, nº 2, nº 3, nº 4, nº 5, nº 6 e nº 7 apresentadas ao Substitutivo ao Projeto de Lei nº 3.487, de 2000.

Sala da Comissão, de de 2004.

Deputado Julio Lopes
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Apensados os Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004, nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

Autor: Deputado LINCOLN PORTELA

Relator: Deputado JULIO LOPES

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na Reunião Deliberativa Ordinária do dia 18 de maio de 2005, realizada no Plenário desta Comissão, foram apreciados os nossos relatórios ao projeto de lei epigrafado e aos a ele apensados, assim como às emendas apresentadas ao substitutivo que oferecemos. Durante a discussão, foram sugeridos os seguintes aperfeiçoamentos ao texto do referido substitutivo:

1 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sugerido pelo Deputado Celso Russomanno;

2 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 4º do Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, apensado, sugerido pelo Deputado Luiz Bassuma;

3 – Substituição da expressão *usuários e clientes* por *consumidores*, sugerido pelo Deputado Rubinelli;

4 – Isenção do cumprimento das disposições da lei pelas instituições financeiras que operam programas sociais, fundos ou serviços delegados pelo governo federal, sugerido pelo Deputado Simplício Mário.

Na seqüência das discussões e justificativas apresentadas pelos ilustres membros da Comissão, concordamos com as sugestões 1 e 3 acima numeradas, razão pela qual reformulamos o substitutivo que apresentamos anteriormente, apresentando um novo substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **Julio Lopes**
Relator

2005_7945_Julio Lopes_089

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

SUBSTITUTIVO REFORMULADO

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto dos consumidores na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1 As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera dos consumidores por atendimento pelos caixas não ultrapasse vinte minutos.

Art. 2 Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas

numeradas, nas quais constarão impressas:

- a) a identificação da instituição e da agência;
- b) a data;
- c) o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos consumidores que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança.

Art. 4º O descumprimento desta Lei sujeita as instituições infratoras às sanções previstas nos arts. 56, incisos I, VII, IX e X, e 57, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **Julio Lopes**
Relator

0ACDDE0309 *0ACDDE0309*

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o PL nº 3.487/2000 e os PL's nºs 2.846/2003, 3.483/2004, 3.755/2004 e 3.772/2004, apensados, com substitutivo; e rejeitou as emendas nºs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 apresentadas na Comissão, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Julio Lopes, que apresentou complementação de voto, contra o voto do Deputado José Carlos Araújo. Os Deputados Max Rosenmann e Simplício Mário apresentaram voto em separado.

Participaram da votação os Senhores Deputados:

Luiz Antonio Fleury - Presidente, Celso Russomanno, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Luiz Bittencourt, Paulo Lima, Renato Cozzolino, Selma Schons, Simplício Mário, Wladimir Costa, João Paulo Gomes da Silva, Julio Lopes, Marcos de Jesus e Rubinelli.

Sala da Comissão, em 18 de maio de 2005.

Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY FILHO

Presidente

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000

(Apensos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Mussa Demes

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de autoria do nobre Deputado Lincoln Portela, determina que os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas que mantenham atendimento ao público em geral adotem procedimentos que minimizem o desconforto gerado pela espera no atendimento.

As medidas a serem tomadas são: a instalação de cadeiras ou bancos em número suficiente para atender a média de frequência de usuários no estabelecimento e implantação de sistema de senhas que garanta o atendimento pela ordem de chegada.

Foram apensados a matéria sob comento outros 04 (quatro) projetos de lei, que propõem a adoção de tempo limite de 20 (vinte) minutos em dias normais a 30 (trinta) minutos nas vésperas e dias seguintes a feriados, entre outras datas específicas, bem como a

adoção de sistema de emissão de senhas e assentos para aumentar o conforto pela espera.

Nesta Comissão de Finanças e Tributação foram apresentadas duas Emendas ao projeto em relato durante a 52ª Legislatura. Nesta atual Legislatura não foram propostas emendas.

A primeira (52ª Legislatura), do Deputado João Magalhães, na verdade oferece um Substitutivo completo ao projeto sob comento, ou seja, nos traz um projeto novo dispondo sobre o assunto. Justifica sua proposta por conhecer, nesta Comissão, de outros projetos que tratam do assunto e que, estando este em estágio mais avançado de tramitação, aproveita a oportunidade para consolidar o que já vem sendo discutido.

A segunda emenda (52ª Legislatura), do Deputado Max Rosenmann, propõe que as disposições que venham a ser aprovadas pela nova lei não se apliquem às instituições financeiras que operem com programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.

O projeto sob comento foi apreciado na Comissão de Defesa do Consumidor e aprovado na forma do Substitutivo apresentado pelo relator.

Nesta Comissão, foi relatado anteriormente pelo nobre Deputado Nelson Bornier, que concluiu não implicação financeira ou orçamentária do projeto e, no mérito, pela aprovação, com substitutivo. Peço *vênia* ao nobre Deputado para fazer uso de alguns aspectos constantes em seu brilhante parecer.

Cabe a esta Comissão, além do exame de mérito, apreciar a proposição quanto à sua compatibilidade ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual, nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados e de Norma Interna desta Comissão de Finanças e Tributação.

II - VOTO DO RELATOR

O tema tratado no Projeto de Lei não é novo. Diversas outras proposições que tramitaram nesta Casa, buscaram tornar o atendimento ao cidadão, quer em órgãos públicos, instituições financeiras, cartórios, postos do INSS, hospitais etc. mais justo e humano, mas encontram-se atualmente arquivadas por não terem sido apreciadas antes do término da última legislatura. Esta mesma Comissão de Finanças e Tributação já aprovou texto substitutivo a um destes projetos, cuja redação passo a considerar neste voto.

Este Poder Legislativo está atento à questão e busca oferecer à população brasileira condições mínimas de eficiência no relacionamento entre os usuários de serviços públicos, bancos, hospitais, cartórios, concessionárias de serviços públicos, entre outros. A elevada carga tributária ou preços cobrados pelos serviços a que estamos submetidos exige de nossas autoridades maior atenção no que se refere ao tratamento recebido nas filas, muitas vezes desumano e injusto, como é de conhecimento público quanto se trata daquele oferecido pelo INSS aos aposentados e pensionistas.

Tomando o cuidado de analisar as mais diversas matérias em tramitação nesta Casa, buscamos oferecer uma redação alternativa, que aproveita proposições já analisadas por esta e por outras Comissões, no sentido de amenizar o desconforto na espera por atendimento de um modo geral. É o caso da decisão tomada pela Comissão de Defesa do Consumidor sobre o Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, que estipula o prazo máximo para o atendimento em repartições públicas federais, instituições financeiras e postos de saúde. Aproveitamos muitos dos dispositivos acatados e os reproduzimos no substitutivo que oferecemos à frente.

Observamos que as mais diversas propostas em tramitação nesta Casa, inclusive os Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, a

este apensos, são mais amplas ao inserirem diversos outros segmentos empresariais nas diretrizes para um adequado atendimento ao público que a elas recorrem diariamente. Diante disso, procuramos oferecer tratamento isonômico aos mais diversos segmentos de atendimento público, quer repartições públicas, hospitais, cartórios, concessionárias, permissionárias, bancos e empresas privadas estabelecendo critérios a serem observados.

A eleição de dois ou três segmentos somente, sobre os quais recairiam a exigência de um adequado atendimento através do tempo máximo permitido, seria facilmente questionado a partir do princípio da isonomia, o que certamente será observado pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, quando da análise da matéria. Por esse motivo, optamos por uma redação que se aplique de forma geral às principais organizações que atendem a população brasileira em suas mais diversas demandas.

Quanto a proposta de se estabelecer a adoção de assentos para oferecer maior conforto àqueles que aguardam por atendimento, infelizmente por questões de espaço nos mais diversos órgãos nem sempre é possível explorar tal recurso de modo que deve-se estimular a adoção de outros mecanismos que garantam pronto atendimento. Acreditamos que o oferecimento de um rápido atendimento dispensaria a adoção desse tipo de exigência.

Finalmente, nos posicionamentos contrariamente à Emenda nº 02 apresentada nesta Comissão que visa excluir os bancos públicos da abrangência desta lei, e concordamos com a Emenda nº 01 em seus aspectos principais por entender que a maior parte das inovações ali constantes encontram-se amparadas no substitutivo que oferecemos.

Por fim, tanto o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, quanto o Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor não trazem implicação financeira ou orçamentária às finanças federais.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000 e de seus apensos em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo

pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.847, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, na forma do **Substitutivo** anexo, pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em de de .

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,

(Apos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera atendimento ao público.

Art. 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento a que se refere o art. 3º e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 3º Sujeitam-se a esta lei:

I – os órgãos e entidades do serviço público federal;

II – os hospitais públicos e privados;

III – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;

IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;

VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

VII – outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Art. 4º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o *caput* poderá ser de até 40 (quarenta) minutos, desde que sejam afixados avisos no estabelecimento alertando sobre a demora e sobre os motivos que lhe deram causa ou nas seguintes ocasiões:

a) primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;

b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º farão instalar e manterão em funcionamento equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por repartição ou agência, 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.”

Art. 6º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir entre as práticas sujeitas à sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º .

Art. 7º 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 de que trata o art. 5º 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. 8º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em de de .

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000

(Apenas os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na condição de relator do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e de seus apensos, visando o aprimoramento do parecer que apresentamos a esta Comissão, apresentamos a presente complementação de voto que traz apenas três mudanças em relação ao substitutivo que apresentamos e que já foi objeto de discussão por esta Comissão, a saber:

- nova redação ao art. 3º, inciso V, tendo em vista que a redação anterior poderia ensejar prejuízo de atendimento à população em relação aos serviços de correspondentes lotéricos, uma vez que teriam dificuldade em absorver os custos inerentes da nova legislação;

- a inclusão de novos artigos 8º e 9º que trata, especificamente, da necessidade de melhor atendimento aos consumidores pelos cartórios, bem como coibir a cobrança de taxas que são proibidas pelo Novo Código Civil, mas que têm sido exigidas dos consumidores mediante convênios e portarias, chegando ao custo de R\$ 600,00 em algumas cidades brasileiras.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de seus apensos e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma do **substitutivo** anexo, e pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES
Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,

(Apos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera atendimento ao público.

Art. 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento a que se refere o art. 3º e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 3º Sujeitam-se a esta lei:

- I – os órgãos e entidades do serviço público federal;
- II – os hospitais públicos e privados;

III – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;

IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;

VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

VII – outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Art. 4º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o *caput* poderá ser de até 40 (quarenta) minutos, desde que sejam afixados avisos no estabelecimento alertando sobre a demora e sobre os motivos que lhe deram causa ou nas seguintes ocasiões:

a) primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;

b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º farão instalar e manterão em funcionamento equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por repartição ou agência, 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.”

Art. 6º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir

entre as práticas sujeitas à sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º .

Art. 7º 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 de que trata o art. 5º 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. 8º Aplicam-se às entidades de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994 as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 9º. Consideram-se sem efeito os convênios celebrados entre entidades de títulos e registros públicos e as repartições de trânsito competentes para o licenciamento bem como portarias por estas editadas que exijam do consumidor o registro de contrato de alienação fiduciária de veículos, sujeitando-se os infratores à devolução aos consumidores do triplo da quantia cobrada indevidamente.

Art. 10 Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião ordinária realizada hoje, concluiu, unanimemente, 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 3.487-A/00, dos PL's nºs 2.846/03, 3.483/04, 3.755/04 e 3.772/04, apensados, do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor e das emendas nºs 1 e 2 apresentadas na CFT; e, no mérito, pela aprovação do PL nº 3.487-A/00 e dos PL's nºs 2.846/03, 3.483/04, 3.755/04 e 3.772/04, apensados, e da emenda nº 1, apresentada na CFT, com Substitutivo, e pela rejeição da emenda nº 2, apresentada na CFT, nos termos do parecer do relator, Deputado Mussa Demes, que apresentou complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Pedro Eugênio, Presidente; João Magalhães, Félix Mendonça e Antonio Palocci, Vice-Presidentes; Aelton Freitas, Alfredo Kaefer, Armando Monteiro, Arnaldo Madeira, Bruno Araújo, Carlito Merss, Carlos Melles, Fernando Coruja, Guilherme Campos, João Dado, José Pimentel, Júlio Cesar, Luciana Genro, Luiz Carlos Hauly, Luiz Carreira, Manoel Junior, Max Rosenmann, Mussa Demes, Paulo Renato Souza, Pedro Novais, Pepe Vargas, Rodrigo Rocha Loures, Silvio Costa, Vignatti, Virgílio Guimarães, Fábio Ramalho, Nelson Bornier, Nelson Marquezelli e Zonta.

Sala da Comissão, em 9 de abril de 2008.

Deputado PEDRO EUGÊNIO
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
