



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

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

Dispõe sobre o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários.

### **DESPACHO:**

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 3832/1997 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 3832/1997 O PL 2278/2011, O PL 7022/2013, O PL 7293/2014 E O PL 5550/2016, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 1589/2011.

### **APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

(\*) Atualizado em 06/03/2023 em virtude de novo despacho.

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2016**

Dispõe sobre o atendimento aos consumidores em estabelecimentos bancários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui limite de tempo para o atendimento dos consumidores em quichês 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 regulamente 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                      de                      de 2016.

Deputado MARCOS ROTTA

**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.

.....  
.....

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