



CÂMARA DOS DEPUTADOS

*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; PARECERES DADOS AO PL 3832/1997 E CONSIDERADOS VÁLIDOS PARA O PL 1589/2011, NOS TERMOS DO § 2º DO ART 105 DO RICD

DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 3832/1997 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE O PL 1589/2011 DO PL 3832/1997, PERMANECENDO A MATÉRIA DISTRIBUÍDA

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO;
INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS;
DEFESA DO CONSUMIDOR;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD); E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD).

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

(*) Atualizado em 18/4/23 em virtude de novo despacho e apensados (7)

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias - PL 3832/97:

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

III - Na Comissão de Finanças e Tributação - PL 3832/97:

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

IV - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania - PL 3832/97:

- Deferido Req 7.223/10 - Art. 52, § 6º, do Regimento Interno

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

PROJETO DE LEI N° , 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.

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 _____ de junho de 2011.

Deputado Beto Faro

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

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.179, DE 3 DE NOVEMBRO DE 1995

*Reeditada pela Medida Provisória nº 1.604-37, de 24 de setembro de 199, 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 N° 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 Restruturação 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 N° 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) - desimobilização 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

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 Énio 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 a quantidade correta de espaço físico, pontos de atendimento e número de funcionários para que o atendimento se processasse 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.

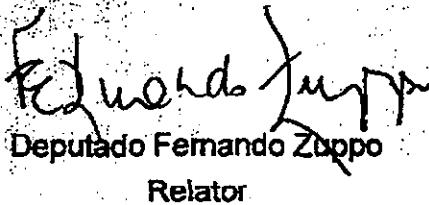
Sala da Comissão, em 24 de novembro de 2000.


Deputado Fernando Zuppo
Relator

EMENDA SUPRESSIVA

Suprime-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 nº's 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 Artuda.

Sala da Comissão, em 06 de dezembro de 2000.

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

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 1 - CDCMM

Suprime-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 constranjam seus clientes a tempo de espera superior a quinze minutos.

O Projeto de Lei nº 1.137/99, apensado, de autoria do Dep. Iélio 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 eloquentes 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.

Dante 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 vénia, 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 reincidentem 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, nôminto, 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 Assembléias 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 Demes

Relator

2º 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 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 Pauderney 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, Pauderney 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

PROJETO DE LEI N.º 2.278, DE 2011

(Do Sr. Gean Loureiro)

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

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.

PROJETO DE LEI N° , DE 2011

(Do Sr. Gean Loureiro e Sr. Reguffe)

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As agências bancárias/posto de atendimento ficam obrigadas a colocar à 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 (trina) 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 prática 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 consumidores 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 sistematicamente 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 “importar 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI N° 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:

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.

PROJETO DE LEI Nº , 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.

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 órgãos 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 _____ de _____ de 2013.

Deputado FELIPE BORNIER

2013_30900

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

LEI N° 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)

Institui 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:

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.

PROJETO DE LEI N° , DE 2014
(Do Sr. Felipe Bornier)

Institui 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.

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 _____ de 2014.

Deputado FELIPE BORNIER

2013_3114

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

LEI N° 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 exacerbada 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 N° 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:

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.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2016
(Do Sr. Marcos Rotta)

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 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 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 N° 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC
--

LEI N° 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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
