

# **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **PROJETO DE LEI N° 3.487, DE 2000**

(Apenso os Projetos de Lei n° 2.846, de 2003, n° 3.483, n° 3.755 e n° 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 freqüência 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 epigrafado os Projetos de Lei n° 2.846, de 2003, n° 3.483, de 2004 e n° 3.755, de 2004, sendo que ao Projeto de Lei n° 2.846, de 2003 foi apensado o de n° 3.772, de 2004.

O Projeto de Lei n° 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