

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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

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

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

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Julio Lopes

I - RELATÓRIO

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

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

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

II - VOTO DO RELATOR

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

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

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

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

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

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

Sala da Comissão, de de 2004.

Deputado Julio Lopes
Relator