

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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

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

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

Autor: Deputado Lincoln Portela

Relator: Deputado Julio Lopes

I - RELATÓRIO

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

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

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

II - VOTO DO RELATOR

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

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

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

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

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

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

Sala da Comissão, de de 2004.

Deputado Julio Lopes
Relator