

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999**

**(Apenso os PL's nº 3.592, de 2000, nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003)**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

**Autor:** Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

### **I – RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 237, de 1999, de autoria dos Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias, estabelece que o Poder Executivo aplicará sanções administrativas quando houver abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos bancários contra seus usuários, no que se refere ao tempo de espera para atendimento.

A proposta reza que um tempo de espera superior a quinze minutos deve ser considerado abusivo e infringe o disposto na lei.

Estabelece que as instituições bancárias deverão manter um sistema de senha, devidamente protocolizado, para controle e verificação do tempo de espera para o atendimento.

Determina as sanções administrativas a serem aplicadas aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais reincidências. As sanções previstas são: advertência, multa, suspensão do alvará de funcionamento por seis meses e cassação do alvará de funcionamento.

Apenso, o Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, de autoria do Deputado Paulo Paim, que "dispõe sobre o atendimento de cliente na agência bancária e dá outras providências".

O Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, estabelece que o atendimento em bancos deverá ser realizado preferencialmente por intermédio dos guichês de caixa. Determina, também, que as instituições bancárias deverão oferecer máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se as seguintes condições:

- as máquinas deverão ser localizadas no interior da agência, dotadas de todos os mecanismos de segurança exigidos pela legislação em vigor;
- o cliente não poderá ser compelido a utilizar as máquinas de auto-atendimento, devendo haver a opção de atendimento pelo caixa;
- obrigatoriedade de recebimento de quaisquer contas de concessionárias de serviços públicos.

Finalmente, este apenso determina que o Banco Central do Brasil deverá disponibilizar número telefônico de discagem gratuita para registro de queixas, sugestões e denúncias.

O Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, do Deputado Lincoln Portela, também apenso, "estabelece o número mínimo de guichês de caixa em operação nas agências bancárias". Determina que o número mínimo de caixas em funcionamento deve ser equivalente a vinte por cento da quantidade de pessoas na fila de atendimento.

O terceiro projeto apenso, Projeto de Lei nº 882, de 2003, de autoria do Deputado Eduardo Cunha, que "dispõe sobre as sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências", é muito semelhante ao principal, não apresentando inovação ou idéia que já não tenha sido aqui relatada.

Foram apresentadas as seguintes emendas, todas de autoria do Deputado Mussa Demes.

A primeira amplia para hospitais e para atendimento aos segurados do INSS a determinação quanto ao tempo de espera na fila proposto no projeto principal.

A segunda altera o prazo de quinze para quarenta e cinco minutos o tempo máximo de espera, que somente valerá para as sanções previstas caso o estabelecimento não disponibilize outras formas de atendimento.

A terceira emenda refere-se ao registro do intervalo de tempo para ser efetuado o atendimento, permitindo que o mesmo possa ser feito mecanicamente, conforme proposto, ou por outra forma que venha a surgir com o desenvolvimento tecnológico.

As emendas nº 4 e nº 5 têm o objetivo de compatibilizar os parágrafos primeiro e segundo do art. 2º do projeto principal com a alteração proposta na emenda nº 1, que é a ampliação do alcance da lei a outras instituições além das bancárias.

A sexta emenda exclui o atendimento referente de faturas ou boletos cujo cedente não seja a própria instituição financeira no cômputo do tempo máximo de atendimento.

A emenda nº 7 propõe que casos de exceção tenham tratamento diferenciado a ser definido na regulamentação desta lei.

Finalmente, a oitava emenda propõe prazo de 1 ano para a entrada em vigor da lei.

O projeto foi aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, nos termos do Substitutivo apresentado pelo relator, Deputado Ronaldo Vasconcelos.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Além do exame de mérito, nos termos do art. 32, IX, 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”.

O projeto de lei sob comento interessa a toda a população brasileira tendo em vista nossa dependência dos serviços bancários para guarda de dinheiro, pagamento de contas e prestações, depósito de valores e recebimento dos pagamentos referentes ao nosso trabalho.

A realidade brasileira é que a maior parte do nosso povo não tem acesso aos serviços bancários através de conta-corrente, isto é, não são clientes, ou, quando muito, tem uma conta de recebimento ou poupança, sem fornecimento de cheque e limitada quanto às possibilidades de uso e atendimento. A maior parte dos usuários não dispõe de quaisquer das facilidades da minoria de correntistas privilegiados que utiliza débitos automáticos, atendimento preferencial e outros serviços oferecidos como vantagens decorrentes da sua movimentação financeira na instituição.

Além disso, numa análise econômica e financeira, ao longo da história, mesmo durante severas crises, as instituições financeiras têm sempre tido bons resultados ou, no mínimo, mantido suas receitas e, ao mesmo tempo, têm tido uma redução nas despesas, especialmente pela evolução tecnológica e utilização da informática. Um exemplo simples, mas bastante significativo, são dados apresentados pelo grupo Votorantim que, além de manter varias unidades produtivas em diversos setores da economia, tem seu próprio banco. É impressionante verificar o resultado do braço financeiro do grupo em comparação com suas demais atividades que, diga-se de passagem, existem há mais tempo e são reconhecidamente produtivas.

A proposta do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, de obrigar a somente serem disponibilizadas máquinas de auto-atendimento no interior das instituições bancárias é um retrocesso e contrária aos interesses do consumidor, na medida em que este resolve muitas de suas questões bancárias nos caixas automáticos espalhados em diversos pontos, como aeroportos, supermercados, saguões das empresas, entre outros. O recebimento das contas das concessionárias de serviços públicos já foi, ao menos parcialmente, resolvida com o recebimento nas lotéricas e em outros pontos disponibilizados ao consumidor.

Quanto ao Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, não vemos como possível sua operacionalidade, uma vez que os bancos não teriam como prever fisicamente um número de caixas determinado que nunca seja inferior a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

O Projeto de Lei nº 882, de 2003, tem o nosso apoio, em função de sua similaridade com a proposição principal.

A emenda nº 1 não nos parece conveniente, pois a proposta original é regular o atendimento bancário e não o atendimento hospitalar ou do INSS. A proposição desta emenda, se aceita, somente serviria para tornar confusa a norma, pois existem peculiaridades entre as instituições que não podem ser tratadas no mesmo diploma legal. Na esteira desta argumentação, encaixam-se as emendas nº 4 e nº 5 apresentadas nesta Comissão e a Emenda nº 3 apresentada na Comissão de Defesa do Consumidor, pois referem-se a modificação proposta nesta primeira.

A segunda emenda dilata o tempo de espera para 45 minutos. Entendemos que o tempo previsto no projeto de lei em estudo é o mais adequado.

A terceira emenda nos parece desnecessária, pois a essência da questão é a existência de meio comprobatório, seja mecânico, eletrônico ou qualquer outro, desde de que ofereça documento físico para comprovação do tempo de espera.

A sexta emenda, que exclui do cômputo de tempo os atendimentos para documentos nos quais os cedentes sejam outra instituição financeira é, ao nosso ver, descabida, pois seria muito difícil seu controle na prática. Além disso, a idéia do tempo máximo de espera é total e não parcial.

A sétima emenda procura uma alternativa de excepcionar determinados casos na regulamentação da lei, o que acreditamos inoportuno, pois o mandado legislativo deve apenas ser regulamentado e não complementado.

Finalmente, a oitava emenda propõe um tempo exagerado para entrada em vigor da lei quando aprovada.

Quanto às emendas apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, concordamos com a de nº 1 e nº 2, e discordamos das demais. A

de nº 3, porque amplia a obrigação para praticamente todos os outros prestadores de serviços, sejam da iniciativa privada ou do setor público, sem considerar que há particularidades que não recomendam tal uniformidade. A de nº 4, pelos mesmos motivos da rejeição da Emenda nº 6 apresentada nesta Comissão. A de nº 5 cria obrigação para as concessionárias de serviços públicos, que, na prática, pode se revelar inócua, pois a maioria esmagadora de usuários escolhe, quando lhes é facultado, os primeiros dez dias do mês, ou seja, o período de pagamento de salários. A de nº 6 estabelece prazo excessivo para entrada em vigor da lei.

Quanto ao Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, não concordamos com as punições nele propostas, que são aquelas contidas na Lei nº 4.595/64, nem com a inclusão de obrigação imposta a concessionárias de serviços públicos. Entretanto, quanto aos demais dispositivos nele contidos, nossa posição é favorável.

Diante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1, e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do Substitutivo adotado na citada Comissão, na forma do Substitutivo anexo, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor e das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2004.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI Nº 237, de 1.999, Nº 3.592, de 2000, e Nº 882, de 2003.**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica o Poder Executivo, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a 30 (trinta) minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento no mesmo momento.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um bilhete de “senha” de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será

registrado, no mesmo bilhete e também mecanicamente, o horário do atendimento.

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficam obrigados a fazê-lo no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de publicação desta lei.

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º A instituição bancária deverá, obrigatoriamente, dentro de seu horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento pessoal a seus clientes por intermédio dos guichês de caixa e, alternativamente, disponibilizar máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º O Banco Central do Brasil deverá disponibilizar um número de telefone de discagem gratuita para os usuários dos serviços bancários poderem registrar queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação do serviço pelas agências bancárias.

Parágrafo único. O número de telefone de discagem gratuita deverá ser afixado em locais visíveis ao público no interior da agência bancária.

Art. 5º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II – multa, na primeira reincidência;

III – suspensão do alvará de funcionamento por três meses, na segunda reincidência;

IV – cassação do alvará de funcionamento, na terceira reincidência.

Parágrafo Único. O valor da multa e seu destino serão definidos na regulamentação desta Lei.

Art. 6º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia por um usuário ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente



acompanhada de provas, ao órgão responsável do governo federal, definido na regulamentação deste Lei.

Parágrafo Único. Apresentada a denúncia, caberá, ao representante da instituição denunciada, apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 8º Esta Lei será regulamentada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 9º Esta lei entrará em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em            de            de 2004.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator