

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000 (Do Sr. Lincoln Portela)

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

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO MAX ROSENmann

Tramita nesta Comissão o Projeto de Lei em questão que regula o atendimento bancário, de modo a amenizar o desconforto na espera por atendimento.

Dentre as inovações trazidas pelo Projeto, encontra-se a determinação de atender de forma confortável os clientes, bem assim assegura a adoção de mecanismo que garanta a ordem de atendimento, entre outros.

O nobre relator, dep. Júlio Lopes (PP-RJ), por sua vez, apresentou texto substitutivo que traz, entre outras imposições, as seguintes:

- garantia de atendimento em, no máximo, vinte minutos;
- adoção de dispositivo distribuidor de senha numerada, inclusive com o registro do horário;
- instalação de assentos.

Ocorre, Sr. Presidente e demais colegas, que esta Comissão já discutiu longamente o tema e aprovou matéria nesse mesmo sentido, fruto de amplo entendimento entre os consumidores, órgãos reguladores e instituições financeiras, que contou com o apoio e a valiosa contribuição do nobre relator, Deputado Júlio Lopes, que inclusive esteve presente à reunião em que houve a aprovação.

Trata-se do Projeto de Lei nº 237/99, de autoria do então Deputado Ricardo Berzoini, que estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários e que está, atualmente, aguardando inclusão em pauta na



5D0382BE40

Comissão de Finanças e Tributação, com parecer favorável do eminente relator, dep. Coriolano Sales (PFL-BA).

Diz o substitutivo aprovado por esta Comissão:

“Art. 1º Sujeitam-se às sanções administrativas referidas no art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, os estabelecimentos bancários que cometem abusos contra o consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento.

Parágrafo único. Constituem abuso dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta lei, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a **30 (trinta) minutos.** (grifo nosso)

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um **bilhete de “senha” de atendimento**, em que constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo bilhete, o horário do atendimento. (grifo nosso)

§ 1º Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso de sistema de atendimento com senhas ficam obrigados a fazê-lo no prazo previsto no art. 8º 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 registrarem queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação dos serviços pelas agências bancárias.

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

Art. 5º 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 à instituição denunciada apresentar sua defesa, no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 6º Casos de exceção ao disposto no parágrafo único do art. 1º desta lei, especialmente no que tange a serviços especiais prestados obrigatoriamente por instituições financeiras públicas, federais ou estaduais, deverão ter tratamento diferenciado, definido na regulamentação desta lei.



5D0382BE40

Art. 7º Ficam as empresas concessionárias de serviços públicos de água, energia e telefone obrigadas a disponibilizar no mínimo dez datas de vencimento mensal de suas faturas, para escolha de seus usuários.
Art. 8º Esta lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.”

Constatando que a matéria já havia sido devidamente tratada no Projeto em questão, apresentamos emendas ao substitutivo do relator, visando compatibilizar as redações para que esta Comissão não se pronuncie de maneira distinta sobre o tema tratado nos dois projetos e para que não haja um retrocesso em relação às negociações feitas anteriormente.

Uma das emendas, por exemplo, visava assegurar o atendimento em até 30 minutos, conforme redação já aprovada nesta Comissão.

Outra emenda tinha por objetivo reproduzir o dispositivo, também já aprovado no substitutivo do PL 237/99, que assegura a escolha de ao menos dez datas de vencimento das contas para evitar coincidência de datas que gera filas, tão nocivas ao consumidor, entre outras propostas.

Todas as emendas sugeridas foram rejeitadas pelo nobre relator, que adota texto diverso ao anteriormente votado por esta Comissão.

Diante dessas considerações, por acreditar que o tema já foi suficientemente tratado no substitutivo que aprovamos ao Projeto de Lei 237, de 1999, e para evitar dois posicionamentos diversos desta Comissão sobre um mesmo assunto, entendemos que o Projeto de Lei 3487/00 deve ser rejeitado, bem como seus apensos.

Sala da Comissão, de Abril de 2005.

MAX ROSENmann
DEPUTADO FEDERAL – PMDB/PR



5D0382BE40