

## **COM ISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **Projeto de Lei 3487 de 2000**

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

Autor: Deputado Lincoln Portrela  
Relator: Deputado Júlio Lopes

#### **Voto em Separado Deputado Simplício Mário**

O PL 3487 de 2000 pretende obrigar os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas a adotarem procedimentos que minimizem o desconforto dos que aguardam na fila o seu atendimento. Estabelece que devem, no mínimo, instalar assentos em número que atenda à média da respectiva frequência 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. Estão apensados a proposição principal os seguintes projetos;

- O PL nº 2.846/03 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.
- O PL nº 3.483/04 torna obrigatória a instalação de assentos para os usuários e o estabelecimento de número caixas compatível com o fluxo de usuários, de forma a prestar atendimento em quinze minutos, em dias de fluxo normal, ou em trinta minutos, nas vésperas dos feriados, nas datas de vencimentos de tributos, nas datas de pagamento dos servidores públicos, no primeiro e no último dias úteis de cada mês.
- O PL nº 3.555/04 obriga os estabelecimentos bancários a instalar assentos para os aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos a fim de que possam aguardar o atendimento sentados. Estabelece multa para os casos de descumprimento da Lei.
- O PL nº 3.772/04 obriga o atendimento aos usuários no prazo de quinze minutos, em dias normais, e em vinte e cinco minutos, quando for véspera ou dia seguinte a feriado. Para o controle do tempo de espera estabelece a adoção de senha, onde constará o horário de entrada no estabelecimento.

Como podemos notar, o PL 3487 de 2000, Proposição principal, trata de dois temas de grande relevância nacional, quais sejam: A geração de empregos no Brasil e a aplicação do CDC nas relações bancárias. É de clareza

meridiana que as filas ocorrem nos bancos não porque há clientes em demasia, mas sim pela falta de funcionários no posto de Caixas nos estabelecimentos bancários. Esta falta é ocasionada pela demissão em massa que vem ocorrendo nesta categoria de trabalhadores.

Operação que tem levado o consumidor a enfrentar longas filas, tarifas altas e indecifráveis, perdas na poupança, atendimento privilegiado e, pelo lado do trabalhador, péssimas condições de trabalho. Os Banqueiros defendem-se com o argumento de que as demissões são frutos da automação dos serviços bancários.

Mas a realidade não é bem esta. De acordo com o presidente do Sindicato dos Bancários do Sul Fluminense, Claudio Barbosa, o cliente faz, nas máquinas, muitos serviços que deveriam ou poderiam ser feitos pelo banco por meio dos caixas e ainda paga tarifas para isso. Só com a arrecadação de tarifas, os bancos arrecadam o suficiente para pagar toda a folha de pessoal e ainda sobra dinheiro.

Sem perceber o está trabalhando para o banco, que tem lucros cada vez maiores. Segundo os dados dos sindicatos, com a redução do número de bancários nos últimos anos, os profissionais que ficaram nos bancos acabam sobrecarregados e hoje sofrem com doenças como a LER (Lesão por Esforço Repetitivo). Com essa redução de funcionários, hoje, um bancário trabalha para quatro.

Vale ressaltar que as instituições financeiras lideram o ranking de reclamações dos órgãos de defesa do consumidor, ao lado das empresas de telefonia e de planos de saúde.

Segundo dados do Sindicato dos Bancários de São Paulo, de 1995 a 2002 houve redução de mais de 160 mil postos de trabalho. Em contrapartida, nos últimos dez anos o lucro líquido somado dos 11 maiores bancos aumentou 1.039%.

Pelo aspecto jurídico temos que já há jurisprudências suficientes para darmos razão ao PL em comento, pois segundo o STJ o CDC é aplicável nas relações entre consumidores e instituições financeiras ou bancárias. Esta afirmativa tem seu condão no que dispõe o artigo 3º do CDC em especial o seu § 2º, diz o texto, literis:

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.* Em que pese a acertiva do CDC o PL 3487 de 2000 carece de uma calibragem em seu gradiente de eficácia, senão vejamos:

Os Bancos oficiais trabalham com as mais diversas operações bancárias que não são realizadas pela rede de bancos privada. A exemplo temos as operações de

pagamento de seguro desemprego, resgate de Fundo de Garantia ou a té mesmo a pagamento de contas de serviços de saneamento, telefonia ou energia elétrica.

Assim sendo há de se ter uma redução no gradiente de eficácia do PL 3487 de 2000 na exata medida em que o seu mandamento não distingue os bancos oficiais dos bancos privados. Devido ao exposto sujeito o voto favorável ao PL a aceitação da emenda que apresento neste voto em separado.

Sala das comissões 18 de maio de 2005.

Simplicio Mário  
Deputado Federal PT/PI

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Projeto de Lei 3487 de 2000**

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

Autor: Deputado Lincoln Portrela  
Relator: Deputado Júlio Lopes

**Sugestão de Emenda**

Inclua-se o artigo 9º renumerando-se os demais:

Art. 9º Excetua-se das disposições contidas nesta norma às Instituições Financeiras que operam programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.

Sala das comissões 18 de maio de 2005.

Simplicio Mário  
Deputado Federal PT/PI