



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

PROJETO DE LEI Nº DE DE 2026
(Do Senhor Marcos Tavares)

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento presencial em instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, fixa parâmetros nacionais de proteção ao consumidor, estabelece mecanismos de controle e transparência, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais de proteção ao consumidor quanto ao tempo máximo de espera para atendimento presencial em agências bancárias e demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, em todo o território nacional.

Art. 2º O tempo máximo de espera para atendimento presencial ao público nas agências referidas no art. 1º será de:

- I – 15 (quinze) minutos, em dias normais de expediente;
- II – 30 (trinta) minutos, em dias de pico, assim considerados aqueles imediatamente anteriores ou posteriores a feriados, datas de pagamento de servidores públicos, aposentados e pensionistas, ou outras datas de fluxo excepcional previamente divulgadas pela instituição.

§1º O tempo de espera será contado a partir da emissão de senha ou registro equivalente de chegada do consumidor até o efetivo início do atendimento.

§2º As instituições deverão disponibilizar sistema eletrônico de controle de senhas com registro do horário de emissão e de início do atendimento, assegurada a rastreabilidade das informações pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a instituição infratora às sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

de 1990, sem prejuízo das demais sanções cíveis e administrativas cabíveis.

§1º A fiscalização do cumprimento desta Lei competirá aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da atuação do Banco Central do Brasil no âmbito de suas atribuições regulatórias.

§2º Os órgãos de defesa do consumidor poderão requisitar relatórios periódicos de tempo médio de atendimento, bem como acessar os registros eletrônicos de controle de filas.

Art. 4º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 passa a vigorar acrescida do seguinte art. 39-A:

“Art. 39-A. Constitui prática abusiva sujeitar o consumidor a tempo de espera superior aos limites fixados em legislação específica para atendimento presencial em instituições financeiras.

Parágrafo único. O descumprimento reiterado caracteriza infração grave, sujeitando o fornecedor às penalidades previstas no art. 56 desta Lei.” (NR)

Art. 5º As instituições financeiras deverão afixar, em local visível ao público, informação clara sobre os limites de tempo de espera previstos nesta Lei, bem como disponibilizar canal específico para registro de reclamações.

Art. 6º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei para estabelecer critérios complementares de monitoramento, padronização tecnológica e transparência dos dados.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Sala das Sessões, em de de 2026.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem por finalidade estabelecer padrão nacional uniforme para o tempo máximo de espera em filas de atendimento presencial em instituições financeiras, fixando o limite de 15 minutos em dias normais e de 30 minutos em dias de pico, como medida de proteção à dignidade do consumidor, de promoção da eficiência na prestação de serviços e de fortalecimento da política nacional das relações de consumo. A Constituição Federal assegura, em seu art. 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, e estabelece, no art. 170, inciso V, a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica.

A experiência brasileira demonstra que a ausência de norma federal específica gera tratamento desigual entre cidadãos de diferentes entes federativos, uma vez que diversos municípios e estados editaram legislações próprias sobre tempo de espera em filas bancárias, criando assimetria regulatória. A fixação de parâmetro nacional harmoniza o sistema, reforça a segurança jurídica e consolida a proteção do usuário de serviços bancários em todo o território nacional.

O Banco Central do Brasil, autoridade responsável pela supervisão do Sistema Financeiro Nacional, reconhece a importância da qualidade do atendimento como componente essencial da prestação adequada de serviços financeiros. Paralelamente, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor registra volume expressivo de reclamações relacionadas à demora excessiva em filas de instituições bancárias, evidenciando tratar-se de problema recorrente e estrutural. A morosidade no atendimento impacta especialmente idosos, pessoas com deficiência e trabalhadores que dependem do horário comercial para resolver demandas financeiras.

A inclusão de dispositivo específico na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 reforça o enquadramento da prática como abusiva quando ultrapassados os limites legais, garantindo coerência sistêmica e efetividade normativa. O Código de Defesa do Consumidor já estabelece, em seus arts. 6º e 39, a proteção contra práticas abusivas e a garantia de adequada prestação de serviços, fundamentos plenamente alinhados à presente proposta.

Do ponto de vista econômico, a medida não impõe intervenção





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

desproporcional na atividade bancária, mas estimula maior eficiência operacional, dimensionamento adequado de equipes e aprimoramento tecnológico. O setor financeiro brasileiro apresenta elevado grau de informatização e lucratividade, possuindo capacidade operacional para adequar-se aos parâmetros estabelecidos sem comprometer sua sustentabilidade.

Sob o prisma jurídico-constitucional, a proposta respeita a competência privativa da União para legislar sobre sistema financeiro e política de crédito, conforme art. 22, inciso VII, da Constituição Federal, bem como sobre direito civil e comercial. Ao estabelecer norma geral de proteção ao consumidor aplicável nacionalmente, o projeto promove equilíbrio nas relações de consumo, assegura tratamento digno ao cidadão e fortalece a confiança no Sistema Financeiro Nacional. Diante disso, a aprovação da matéria representa avanço institucional relevante na tutela dos direitos do consumidor brasileiro.

Sala das Sessões, em de de 2026.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

