

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 5.559, DE 2020

Dispõe sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal nas agências bancárias em todo o país.

Autor: Deputado NICOLETTI

Relator: Deputado AUREO RIBEIRO

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.559, de 2020, de autoria do ilustre Deputado NICOLETTI, busca dispor sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal nas agências bancárias em todo o País.

No texto de justificção, argumenta-se que a medida é necessária porque “as instituições financeiras, mesmo as privadas, embora prestem um serviço público, não têm priorizado de forma alguma a melhoria nas condições que oferecem para atendimento aos seus clientes, especialmente aqueles de baixa renda”.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor; Finanças e Tributação (mérito e art. 54 do Regimento ICD) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).

No prazo regimental aberto perante esta Comissão, foi apresentada uma Emenda ao projeto, qual seja, a EMC nº 1/2021, de autoria do Sr. Júlio Delgado, que busca alterar o sentido e o alcance da proposição original, para, entre outros aspectos, passar a dispor sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal por fornecedores de produtos e serviços, de modo geral.



O PL em exame está sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme disposto no art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

De acordo com o art. 32, inciso V, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), cabe a esta Comissão emitir parecer sobre as proposições ora em exame quanto a “economia popular e repressão ao abuso do poder econômico” (alínea “a”); “relações de consumo e medidas de defesa do consumidor” (alínea “b”); e, por fim, quanto a “composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços” (alínea “c”).

Analisando sob essa ótica, entendo que o PL nº 5.559, de 2020, merece a aprovação desta Comissão, na medida em que poderá representar um avanço significativo na proteção dos consumidores brasileiros.

A proposição atende aos princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, notadamente o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, inciso I, do CDC) e o da facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, inciso VIII, do CDC). Ao estabelecer mecanismo de agendamento online para atendimento presencial nas agências bancárias, a proposta mitiga uma das principais reclamações dos consumidores bancários: o tempo excessivo de espera em filas, que atinge especialmente os consumidores de baixa renda, idosos e pessoas com mobilidade reduzida, que dependem do atendimento presencial para realizar operações que não podem ser efetuadas por canais eletrônicos.

A medida me parecer proporcional e, por outro lado, não impõe ônus excessivo às instituições financeiras. Apenas assegura ao consumidor o direito de programar seu atendimento com dignidade.



Por outro lado, a Emenda proposta pelo Deputado Júlio Delgado, ao ampliar o alcance da norma de "agências bancárias" para "fornecedores de produtos e serviços" em geral, me parece ir muito além do razoável e não deve ser acolhida. A Emenda me parece padecer de generalização que desconsidera as diferenças estruturais entre os diversos setores produtivos, impondo obrigações uniformes a realidades heterogêneas, o que, em minha visão, contraria o princípio da razoabilidade e pode gerar insegurança jurídica.

A eleição das instituições bancárias como destinatárias da norma é legítima e fundamentada na natureza do serviço prestado. Os consumidores bancários enfrentam problemas específicos: filas extensas, horários limitados, fechamento de agências e dificuldade de acesso a serviços essenciais como saques, pagamentos de contas e recebimento de benefícios sociais. A especificidade do PL é, portanto, técnica e não discriminatória, atendendo ao princípio da isonomia material ao tratar de forma desigual aqueles que se encontram em situação desigual.

Além disso, não concordo com o argumento da Emenda no sentido de que o projeto estimularia o contato presencial em detrimento dos canais eletrônicos. Isto porque o projeto não cria novos atendimentos presenciais nem desestimula os canais eletrônicos; apenas organiza e torna mais eficiente o atendimento presencial que já existe e que permanece indispensável para parcela significativa da população, especialmente idosos, analfabetos digitais e pessoas em situação de vulnerabilidade social que não têm acesso à tecnologia. O agendamento, ao contrário do afirmado na justificção da Emenda, reduz aglomerações ao distribuir os atendimentos ao longo do tempo.

Pelo exposto, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 5.559, de 2020, e pela **rejeição** da EMC nº 1/2021, apresentada perante esta Comissão.

Sala da Comissão, em de de 2026.



2026-2596

Deputado AUREO RIBEIRO
Relator

4

Apresentação: 12/03/2026 17:30:09.667 - CDC
PRL 1 CDC => PL 5559/2020

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD265916307100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro



* CD 265916307100 *