

**PROJETO DE LEI N<sup>o</sup> , DE 2005  
(Do Sr. Fernando de Fabinho)**

Dispõe sobre o tempo máximo de atendimento ao público nos estabelecimentos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Empresas, instituições, órgãos e hospitais públicos e privados, dentre eles, cartórios, instituições financeiras ou autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, empresas de transportes aéreos e terrestres, eventos culturais e esportivos, cinemas e teatros, em todo o Território Nacional, ficam obrigados a observar, no atendimento a seus clientes ou usuários, o tempo máximo de vinte minutos.

Art. 2º A inobservância do disposto nesta Lei sujeita os infratores às penalidades previstas no art. 56, incisos I, VI, VII, VIII, IX, X e XI, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor -, cujo valor da multa não será inferior a cem vezes:

I – o maior valor da consulta médica cobrada, no caso de hospitais e clínicas;

II – o valor total das contas a serem liquidadas pelo consumidor ou o valor de depósito a ser efetuado por ele, o que for maior, para o caso de instituições financeiras e congêneres, autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;



474E63B531

III – o valor total das contas do mês anterior, para o caso dos consumidores dos serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos;

IV – o maior valor cobrado pelo ingresso, para os eventos culturais e esportivos, no caso de cinemas, teatros, estádios ou similares;

V – o valor de 1 (um) salário-mínimo, para os demais estabelecimentos não previstos nos incisos anteriores.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O objetivo de nossa proposição é assegurar que o funcionamento das empresas, instituições, órgãos e hospitais públicos e privados, dentre eles, cartórios, instituições financeiras ou autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, empresas de transportes aéreos e terrestres, eventos culturais e esportivos, cinemas e teatros, em todo o Território Nacional, deve ser estruturado de modo a atender aos usuários de seus serviços com instalações adequadas e confortáveis, proporcionando ao cliente dispositivos como: senhas, assentos, sanitários e televisão e que esperem no máximo vinte minutos pelo serviço. Tal período, a nosso ver, constitui tempo mais do que razoável para que o cidadão permaneça em espera.

Em que pesem as iniciativas legislativas municipais, as enormes filas persistem, mesmo nos municípios que já promulgaram leis específicas estabelecendo um limite de tempo para o atendimento aos clientes desses estabelecimentos.

Além disso, as instituições financeiras, e as bancárias em especial, têm lançado mão de inúmeros subterfúgios e procedimentos na Justiça,



474E63B531

com o claro propósito de impedir ou protelar a aplicação das medidas implementadas pelos municípios, que visam a regular o funcionamento desses estabelecimentos, com a conseqüente melhoria no atendimento aos usuários.

Ainda a respeito das instituições ligadas ao sistema financeiro nacional, a edição do pretenso Código de Defesa do Consumidor Bancário (**Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 2.878, de 2001 – já alterada pela de nº 2.892, de setembro do mesmo ano**), pelo Banco Central, não alterou significativamente o quadro da deficiência da prestação de serviço por aquelas instituições financeiras.

Assim sendo, conto com o apoio dos nobres colegas na aprovação dessa nossa proposta, que certamente trará grandes benefícios ao consumidor brasileiro.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005.

## Deputado FERNANDO DE FABINHO

