

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Apensados os Projetos de Lei nº 2.846, de 2003, nº 3.483, de 2004, nº 3.755, de 2004, e nº 3.772, de 2004)

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

Autor: Deputado LINCOLN PORTELA

Relator: Deputado JULIO LOPES

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na Reunião Deliberativa Ordinária do dia 18 de maio de 2005, realizada no Plenário desta Comissão, foram apreciados os nossos relatórios ao projeto de lei epigrafado e aos a ele apensados, assim como às emendas apresentadas ao substitutivo que oferecemos. Durante a discussão, foram sugeridos os seguintes aperfeiçoamentos ao texto do referido substitutivo:

1 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sugerido pelo Deputado Celso Russomanno;

2 – Estabelecimento das penalidades previstas no art. 4º do Projeto de Lei nº 2.846, de 2003, apensado, sugerido pelo Deputado Luiz Bassuma;

3 – Substituição da expressão *usuários e clientes* por *consumidores*, sugerido pelo Deputado Rubinelli;

0ACDDE0309 *0ACDDE0309*

4 – Isenção do cumprimento das disposições da lei pelas instituições financeiras que operam programas sociais, fundos ou serviços delegados pelo governo federal, sugerido pelo Deputado Simplício Mário.

Na seqüência das discussões e justificativas apresentadas pelos ilustres membros da Comissão, concordamos com as sugestões 1 e 3 acima numeradas, razão pela qual reformulamos o substitutivo que apresentamos anteriormente, apresentando um novo substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **Julio Lopes**
Relator

2005_7945_Julio Lopes_089

0ACDDE0309 *0ACDDE0309*

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

SUBSTITUTIVO REFORMULADO

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto dos consumidores na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1 As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera dos consumidores por atendimento pelos caixas não ultrapasse vinte minutos.

Art. 2 Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas

0ACDDE0309 *0ACDDE0309*

numeradas, nas quais constarão impressas:

- a) a identificação da instituição e da agência;
- b) a data;
- c) o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos consumidores que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança.

Art. 4º O descumprimento desta Lei sujeita as instituições infratoras às sanções previstas nos arts. 56, incisos I, VII, IX e X, e 57, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **Julio Lopes**
Relator

0ACDDE0309 *0ACDDE0309*