

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Do Sr. Lincoln Portela)

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

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.487, de 2000:

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica o Poder Executivo, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que não sejam disponibilizadas alternativas de atendimento para conforto do usuário e este seja submetido, comprovadamente, a um tempo de espera superior a 30 (trinta) minutos.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um bilhete de “senha” de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo bilhete e também mecanicamente, o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o cronograma abaixo, a ser atendido com base no quantitativo de agências, por instituição, computado a partir da data de entrada em vigor desta lei:

- I** - 25% (vinte e cinco por cento), no mínimo, ao final do primeiro trimestre;
- II** - 50% (cinquenta por cento), no mínimo, ao final do segundo trimestre;
- III** - 75% (setenta e cinco por cento), no mínimo, ao final do terceiro trimestre;
- IV** - 100% (cem por cento), ao final do quarto trimestre.

.....”

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º A instituição bancária deverá, obrigatoriamente, dentro de seu horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento pessoal a seus clientes por intermédio dos guichês de caixa e, alternativamente, disponibilizar máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º O Banco Central do Brasil deverá disponibilizar um número de telefone de discagem gratuita para os usuários dos serviços bancários poderem registrar queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação do serviço pelas agências bancárias.

Parágrafo único. O número de telefone de discagem gratuita deverá ser afixado em locais visíveis ao público no interior da agência bancária.

Art. 5º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

- I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II – multa, na primeira reincidência;
- III – suspensão do alvará de funcionamento por três meses, na segunda reincidência;
- IV – cassação do alvará de funcionamento, na terceira reincidência.

Parágrafo Único. O valor da multa e seu destino serão definidos na regulamentação desta Lei.

Art. 6º Casos de exceção ao disposto nesta lei, especialmente no que tange a serviços especiais, deverão ter tratamento diferenciado, definido na regulamentação desta lei.

Art. 7º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia por um usuário ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas, ao órgão responsável do governo federal, definido na regulamentação deste Lei.

Parágrafo Único. Apresentada a denúncia, caberá, ao representante da instituição denunciada, apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 8º Esta Lei será regulamentada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 9º Esta lei entrará em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tramitam nesta Comissão de Finanças e Tributação duas matérias correlatas que visam regular a qualidade do atendimento oferecido pelas instituições financeiras aos seus clientes e usuários.

Como se observa, o Projeto de Lei nº 237, de 1999, encontra-se em estágio mais avançado, uma vez que os textos oferecidos contemplam de forma mais aprofundada a questão. Trata-se de matéria que avança em diversos aspectos e aprimora o texto, tendo sido discutido por diversas ocasiões na Comissão.

Diante disso, oferecemos a presente emenda substitutiva que visa, basicamente, dar unicidade ao entendimento desta Comissão de Finanças que já vem debatendo o Projeto de Lei nº 237, de 1999, por meio do substitutivo oferecido pelo nobre relator, Deputado Coriolano Sales.

Caso contrário, haveria um retrocesso se adotássemos o texto do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, bem assim esta mesma Comissão pronunciar-se-ia de maneira diferente sobre o mesmo tema.

Sala da Comissão, de de 2005.

JOÃO MAGALHÃES

Deputado Federal – PMDB/MG