

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1.999**

**(Apenas os PL nº 3.592, de 2000, nº 4.558, de 2001, e nº 882, de 2003)**

### **COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

**Autor:** Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias

**Relator:** Deputado Coriolano Sales

### **I – RELATÓRIO**

Em dezembro de 2004, apresentamos nosso parecer ao projeto de lei epigrafado, em cujo voto propusemos a aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1 e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do Substitutivo adotado na citada Comissão, na forma de um Substitutivo anexo ao parecer, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor e das oito emendas apresentadas nesta Comissão de

Finanças e Tributação, bem como pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Tendo sido apresentada uma emenda ao Substitutivo que propusemos, nosso parecer a esta proposição, apresentado em maio do corrente, foi pela rejeição.

Na reunião desta Comissão realizada no dia 15 de junho de 2005, os Srs. Deputados João Magalhães e Mussa Demes pediram vista conjunta do processo do projeto de lei em comento. O Deputado Mussa Demes apresentou duas sugestões ao substitutivo, a saber:

1 – nova redação para o § 1º do art. 2º do projeto de lei, de forma a substituir o prazo de noventa dias, para a instalação dos equipamentos de comprovação de tempo de espera, por um cronograma que se estende pelo período de um ano, a partir da publicação da lei.

2 – inclusão de um novo art. 6º, prevendo que os casos excepcionais terão tratamento diferenciado, definido na regulamentação da lei.

## II – VOTO DO RELATOR

Em nosso julgamento, as contribuições acima descritas aprimoram o substitutivo que propusemos, razão pela qual decidimos incluí-las em um segundo substitutivo.

Outra modificação que julgamos importante fazer é a redução do prazo de espera, estabelecido no parágrafo único do art. 1º, de trinta minutos para quinze minutos, para compatibilizá-lo com os que vêm sendo adotados em legislações municipais, mormente após o julgamento pela Primeira Turma do Supremo Tribunal Federal de recurso do Procon de Criciúma - SC, no qual se reconhece a constitucionalidade de os municípios legislarem sobre prazos de espera em instituições financeiras.

Assim, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, do Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, do Projeto de Lei nº 882, de 2003, das Emendas nº 1, e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, e do Substitutivo adotado na citada Comissão, e das sugestões apresentadas após a pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na

forma do Segundo Substitutivo em anexo, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, das Emendas nº 3, nº 4, nº 5, e nº 6 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, das oito emendas apresentadas nesta Comissão de Finanças e Tributação, e da emenda apresentada ao Primeiro Substitutivo do Relator, e pela não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **SEGUNDO SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI nº 237, de 1.999, e seus apensados nº 3.592, de 2000, e 882, de 2003**

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos quanto ao tempo para atendimento ao usuário de serviços bancários.

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, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a 15 (quinze) minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento no mesmo momento.

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 seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de agências, por instituição, computado a partir da data de publicação 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 Os 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 desta Lei.

Parágrafo Único. Apresentada a denúncia, caberá, ao representante da instituição denunciada, apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação da mesma.

Art. 9º Esta Lei será regulamentada no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES

Relator