

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

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

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

### **SEGUNDO PARECER COMPLEMENTAR**

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, 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.

Foi apresentada uma emenda ao Substitutivo que propusemos, a qual foi rejeitada em parecer que apresentamos a esta proposição em maio do corrente.

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 estendesse pelo período de um ano a partir da publicação da lei.

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

Julgamos que as sugestões acima aprimoravam o Substitutivo que havíamos proposto, razão pela qual decidimos incluí-las em um segundo Substitutivo.

Na mesma ocasião, outra modificação que julgamos importante incluir no segundo Substitutivo foi a redução do prazo de espera, estabelecido no parágrafo único do art. 1º do Substitutivo, de trinta minutos para quinze minutos, para compatibilizá-lo com os prazos 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 reconheceu a constitucionalidade de os Municípios legislar sobre prazos de espera em instituições financeiras.

Assim, elaboramos uma complementação de nosso parecer anterior, apresentada a esta Comissão em setembro de 2005, na qual 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, do Substitutivo adotado na citada Comissão e das sugestões apresentadas após o pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na forma do Segundo Substitutivo, 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.

Estudos por nós realizados posteriormente à apresentação da complementação do parecer apontaram para a necessidade de aprimorar mais uma vez a proposição em comento. As alterações que julgamos necessário fazer ao Segundo Substitutivo são as seguintes:

1 – substituir a expressão *“pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários”* no *caput* do art. 1º pela expressão *“por instituições bancárias e demais instituições de crédito autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil”*, para aprimorar a redação e proporcionar maior amplitude de aplicação ao dispositivo.

2 – substituir a expressão *“estabelecimentos bancários”* por *“instituições a que se refere”* ou *“instituições referidas”* nos demais dispositivos.

3 - eliminar o prazo de espera de 15 minutos, determinado no parágrafo único do art. 1º, para criar prazos diferenciados, a fim de abranger tanto a prestação de serviços especializados, que envolvem atendimento de número elevado de clientes, como a previsão de dias de grande movimento.

4 – suprimir o art. 6º, em razão da alteração indicada no item 3.

5 – proceder a alterações para aprimorar a redação dos seguintes dispositivos, sem alterar o mérito ou o espírito dos mesmos:

art. 2º: *“um bilhete de”* por *“comprovante ou”*;

art. 3º: “*durante*” no lugar de “*dentro do seu*”;

6 – aprimorar a redação das sanções administrativas previstas nos incisos III e IV do art. 5º;

7 – suprimir o art. 4º, porque não é necessário trazer para a lei obrigação já estabelecida no art. 2º da Resolução nº 2.728/01 do Conselho Monetário Nacional.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Em face do exposto, votamos, no mérito, pela aprovação do Projeto de Lei nº 237, de 1999, e dos Projetos de Lei nº 3.592, de 2000, e nº 882, de 2003, apensados, das Emendas nº 1 e nº 2 apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor, do Substitutivo adotado na citada Comissão, das sugestões apresentadas após o pedido conjunto de vista de 15 de junho de 2005, na forma do Terceiro Substitutivo em anexo, que contém as alterações explicitadas na presente complementação de voto; pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, apensado, 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 ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos dos projetos de lei e emendas em relato.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **TERCEIRO SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI Nº 237, DE 1.999, Nº 3.592, DE 2000, e Nº 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 apurados abusos ou infrações cometidas por instituições bancárias e demais instituições de crédito autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, no que se refere a tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único. Caracterizar-se-ão abuso ou infração das instituições referidas no *caput* deste artigo, para os efeitos desta Lei, os casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:

I - 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - 25 (vinte e cinco) minutos, na véspera e no dia subsequente a feriado;

III – 30 (trinta) minutos, nos dias de pagamento de servidores públicos.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um comprovante ou “senha” de atendimento, em que constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo comprovante, 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 dependências, 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 As instituições referidas no art. 1º não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º deverão, obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento a seus clientes por intermédio de guichês de caixa e, alternativamente, máquinas de auto-atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

- I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II – multa, na primeira reincidência;
- III – suspensão da autorização de funcionamento da dependência faltosa da instituição, na segunda reincidência;
- IV – cassação da autorização de funcionamento da dependência faltosa da instituição, na terceira reincidência.

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

Art. 6º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia, por usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, 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. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES  
Relator