

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR N° , DE 2006
(Do Sr. Carlos Souza)

Dispõe sobre o atendimento aos consumidores no interior das agências bancárias e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei complementar estabelece normas para o atendimento ao consumidor de serviços bancários no interior das agências das instituições financeiras públicas e privadas, e sanções para o seu descumprimento.

Art. 2º As instituições financeiras públicas e privadas, no atendimento ao consumidor no interior de suas agências, deverão observar as seguintes regras:

I – serão disponibilizados cadeiras ou assentos similares para acomodação dos clientes, em quantidade não inferior a 25 (vinte e cinco) lugares por agência;

II – o tempo máximo de espera para o atendimento será de 30 (trinta) minutos, cuja comprovação será feita mediante o controle do horário efetuado por emissão de senha eletrônica, que será disponibilizada gratuitamente para cada consumidor no momento de sua entrada na agência bancária;

III – em cada agência bancária será disponibilizado, no mínimo, um guichê de caixa para atendimento preferencial de idosos acima de 60 (sessenta) anos, portadores de necessidades especiais e gestantes, sendo que



4A5A029700

além desse guichê para atendimento preferencial deverão também ser disponibilizados outros guichês, em quantidade necessária para a adequação da respectiva agência às regras dispostas nesta lei;

IV – cada agência disponibilizará instalações sanitárias adequadas e salubres, além de bebedouros com água mineral e salas com ar-condicionado para utilização de seus clientes.

Parágrafo único. De acordo com o porte e a necessidade de cada agência bancária, o Banco Central do Brasil poderá regulamentar uma maior quantidade de cadeiras e guichês de caixa, respectivamente mencionados no incisos I e III deste artigo, sempre priorizando o conforto e a comodidade do consumidor.

Art. 3º No caso de descumprimento do disposto nesta lei, as instituições bancárias sujeitar-se-ão às seguintes penas de:

I – advertência por escrito, quando da primeira infração ou abuso, que poderá ser feita pela fiscalização do Banco Central do Brasil ou por órgão de defesa do consumidor no Município em que se situa a agência bancária;

II - multa no valor de:

a) R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a segunda notificação pelo Banco Central do Brasil ou por órgão de defesa do consumidor;

b) R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para o caso de terceira reincidência, cuja notificação será igualmente expedida pelo Banco Central do Brasil ou por órgão de defesa do consumidor;

III – cassação da autorização de funcionamento da instituição financeira infratora, para o caso de quarta infração e descumprimento a esta lei, observado, naquilo que não conflitar com esta lei, o disposto no art. 44 e parágrafos da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.



4A5A029700

Parágrafo único. As multas aplicadas com base nesta lei serão recolhidas ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), criado pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 4º Esta lei complementar entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos tem sido constantes as reclamações dos clientes dos bancos em relação ao tempo de espera e às péssimas condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras. O problema já motivou o surgimento de dezenas de leis municipais normatizando o tempo máximo de espera nas filas de atendimento em agências bancárias, a exemplo do que já ocorreu nas cidades de Porto Alegre, Salvador e Distrito Federal.

Em que pese o esforço e o empenho desses Legisladores Municipais ou Estaduais, infelizmente ainda é freqüente a desobediência a essas leis e os consumidores de serviços bancários continuam sendo desrespeitados e maltratados no interior das agências bancárias.

Curiosamente, o segmento das instituições financeiras, que tem obtido lucros bilionários recordes ao longo dos últimos dezesseis anos, é o mesmo que – inexplicavelmente - questiona (mediante a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591) no Supremo Tribunal Federal sua não sujeição aos dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), postergando ainda mais o enfrentamento dessa grave questão, que somente prejudica – pasmem! – seus próprios clientes e sua maior fonte de seus lucros.

Nosso entendimento é de que a questão precisa ser regulamentada em lei complementar, conforme exige o art. 192 da Constituição Federal, com a sua nova redação definida após a promulgação da Emenda



4A5A029700

Constitucional nº 40, em 2003. Portanto, não há que se continuar insistindo com leis municipais para tentar solucionar o problema, uma vez que a FEBRABAN e seu poderoso arsenal jurídico recorrem aos Tribunais Superiores para simplesmente descumprirem essas leis.

Isto posto, estamos propondo este projeto de lei complementar para aprimorar a discussão nesta Casa e, junto com diversas proposições de outros Parlamentares, encontrarmos um texto de consenso que ponha um ponto final nesse absurdo desrespeito que é cometido contra o consumidor dos serviços bancários no Brasil.

Certamente, diante da complexidade do tema, deveremos deixar alguns aspectos para a regulamentação do Banco Central do Brasil, que providenciará estudos técnicos que possam embasar o número exato de guichês de caixa, por exemplo, que serão suficientes para permitir que cada agência bancária – de acordo com seu porte, necessidade e importância – possa bem cumprir os dispositivos que ora propomos.

Confiamos na sensibilidade de nossos ilustres Pares para que seja dada a devida atenção e urgência a esta proposição, uma vez que os abusos das instituições financeiras se multiplicam e, ante a evidente fragilidade do consumidor brasileiro, esta Casa não pode se furtar de cumprir com seu dever, exercendo seu valoroso papel de legislar sobre mais uma relevante matéria.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 2006.

Deputado CARLOS SOUZA



4A5A029700