



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

# **PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR N.º 336, DE 2006**

**(Do Sr. Carlos Souza)**

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

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
DEFESA DO CONSUMIDOR;  
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD);  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

**APRECIAÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

## **PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**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 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.

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 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 08 de março de 2006.

**Deputado CARLOS SOUZA**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

**TÍTULO VII  
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA**

**CAPÍTULO IV  
DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

Art. 192. O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

*\*Artigo, caput, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).*

- I - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- II - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- III - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- a) (Revogada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- b) (Revogada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- IV - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- V - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- VI - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- VII - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- VIII - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- § 1º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- § 2º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).
- § 3º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

**TÍTULO VIII**  
**DA ORDEM SOCIAL**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÃO GERAL**

Art. 193. A ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais.

.....

.....

**LEI N° 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964**

Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

**CAPÍTULO V**  
**DAS PENALIDADES**

.....

Art. 44. As infrações aos dispositivos desta Lei sujeitam as instituições financeiras, seus diretores, membros de conselhos administrativos, fiscais e semelhantes, e gerentes, às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

I - advertência;

II - multa pecuniária variável;

III - suspensão do exercício de cargos;

IV - inabilitação temporária ou permanente para o exercício de cargos de direção na administração ou gerência em instituições financeiras;

V - cassação da autorização de funcionamento das instituições financeiras públicas, exceto as federais, ou privadas;

VI - detenção, nos termos do § 7º deste artigo;

VII - reclusão, nos termos dos artigos 34 e 38, desta Lei.

§ 1º A pena de advertência será aplicada pela inobservância das disposições constantes da legislação em vigor, ressalvadas as sanções nela previstas, sendo cabível também nos casos de fornecimento de informações inexatas, de escrituração mantida em

atraso ou processada em desacordo com as normas expedidas de conformidade com o art. 4º, XII, desta Lei.

§ 2º As multas serão aplicadas até 200 (duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que as instituições financeiras, por negligência ou dolo:

a) advertidas por irregularidades que tenham sido praticadas, deixarem de saná-las no prazo que lhes for assinalado pelo Banco Central da República do Brasil;

b) infringirem as disposições desta Lei relativas ao capital, fundos de reserva, encaixe, recolhimentos compulsórios, taxa de fiscalização, serviços e operações, não-atendimento ao disposto nos artigos 27 e 33, inclusive as vedadas nos artigos 34 (incisos II a V), 35 a 40 desta Lei, e abusos de concorrência (art. 18, § 2º);

c) opuserem embaraço à fiscalização do Banco Central da República do Brasil.

§ 3º As multas combinadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central da República do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto no § 5º deste artigo e serão cobradas judicialmente, com o acréscimo da mora de 1% (um por cento) ao mês, contada da data da aplicação da multa, quando não forem liquidadas naquele prazo.

§ 4º As penas referidas nos incisos III e IV, deste artigo, serão aplicadas quando forem verificadas infrações graves na condução dos interesses da instituição financeira ou quando da reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriormente punidas com multa.

§ 5º As penas referidas nos incisos II, III e IV, deste artigo, serão aplicadas pelo Banco Central da República do Brasil admitido recurso, com efeito suspensivo, ao Conselho Monetário Nacional, interposto dentro de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da notificação.

§ 6º É vedada qualquer participação em multas, as quais serão recolhidas integralmente ao Banco Central da República do Brasil.

§ 7º Quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que atuem como instituição financeira, sem estar devidamente autorizadas pelo Banco Central da República do Brasil, ficam sujeitas à multa referida neste artigo e detenção de 1 (um) a 2 (dois) anos, ficando a esta sujeitos, quando pessoa jurídica, seus diretores e administradores.

§ 8º No exercício da fiscalização prevista no art. 10, VIII, desta Lei, o Banco Central da República do Brasil poderá exigir das instituições financeiras ou das pessoas físicas ou jurídicas, inclusive as referidas no parágrafo anterior, a exibição a funcionários seus, expressamente credenciados, de documentos, papéis e livros de escrituração, considerando-se a negativa de atendimento como embaraço à fiscalização, sujeitos à pena de multa, prevista no § 2º deste artigo, sem prejuízo de outras medidas e sanções cabíveis.

§ 9º A pena de cassação, referida no inciso V, deste artigo, será aplicada pelo Conselho Monetário Nacional, por proposta do Banco Central da República do Brasil, nos casos de reincidência específica de infrações anteriormente punidas com as penas previstas nos incisos III e IV, deste artigo.

Art. 45. As instituições financeiras públicas não federais e as privadas estão sujeitas, nos termos da legislação vigente, à intervenção efetuada pelo Banco Central da República do Brasil ou à liquidação extrajudicial.

Parágrafo único. A partir da vigência desta Lei, as instituições de que trata este artigo não poderão impetrar concordata.

.....

.....

## LEI N° 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985

Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (Vetado) e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

*\* Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*

I - ao meio ambiente;

II - ao consumidor;

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

*\* Item acrescentado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.*

V - por infração da ordem econômica.

*\* Inciso V acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*

Art. 2º As ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.

**\*Vide Medida Provisória nº 2.180-35, de 24 de agosto de 2001.**

.....

.....

## MEDIDA PROVISÓRIA N° 2.180-35, DE 24 DE AGOSTO DE 2001

Acresce e altera dispositivos das Leis nºs 8.437, de 30 de junho de 1992, 9.028, de 12 de abril de 1995, 9.494, de 10 de setembro de 1997, 7.347, de 24 de julho de 1985, 8.429, de 2 de junho de 1992, 9.704, de 17 de novembro de 1998, do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, das Leis nºs 5.869, de 11 de

janeiro de 1973, e 4.348, de 26 de junho de 1964, e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

.....

Art. 6º Os arts. 1º e 2º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 1º .....

.....

V - por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI - à ordem urbanística.

Parágrafo único. Não será cabível ação civil pública para veicular pretensões que envolvam tributos, contribuições previdenciárias, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS ou outros fundos de natureza institucional cujos beneficiários podem ser individualmente determinados." (NR)

"Art. 2º .....

.....

Parágrafo único. A propositura da ação prevenirá a jurisdição do juízo para todas as ações posteriormente intentadas que possuam a mesma causa de pedir ou o mesmo objeto." (NR)

.....

.....

## **LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **TÍTULO I** **DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**