

# **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 336, DE 2006**

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

Autor: Deputado CARLOS SOUZA  
Relator: Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei Complementar nº. 336, de 2006, apresentado pelo ilustre Deputado Carlos Souza, estabelece normas para o atendimento ao consumidor no interior das agências bancárias.

A proposição determina que é dever da instituição financeira prestar atendimento em até 30 (trinta) minutos, bem como estabelece a obrigatoriedade de instalação de cadeiras e um guichê para atendimento preferencial de gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais, entre outras imposições como, por exemplo, a instalação de banheiros e bebedouros.

Como sanções aplicáveis estão a advertência, multas e cassação do alvará de funcionamento nos casos de reincidência.

Na justificativa apresentada, o Autor salienta seu propósito de dar mais eficiência às diversas leis municipais que regulam a questão. Diante disso, apresenta o presente Projeto de Lei Complementar em atendimento ao que determina o art. 192 da Constituição Federal, dispositivo que exige

especial hierarquia legal para se disciplinar aspectos relacionados com o sistema financeiro nacional.

Submetido à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor, o Projeto também será analisado pela Comissão de Finanças e Tributação e Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, além do Plenário.

Nos termos regimentais, compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

## **II – VOTO DO RELATOR**

É nobre o objetivo do autor em tratar a questão do atendimento bancário em adequado diploma legal, qual seja a Lei Complementar em conformidade com o que dispõe o art. 192 da Constituição Federal. Sua aprovação evitaria questionamentos judiciais sobre a constitucionalidade de diversas leis municipais que tentam, sem sucesso, legislar sobre a questão.

A aprovação de legislação federal também é pertinente à medida que trataria da questão uniformemente, uma vez que as leis municipais muitas vezes divergem sobremaneira sobre o melhor tratamento que deve ser dado aos usuários das instituições financeiras, motivo suficiente para contar com nosso apoio.

O mesmo pode se dizer sobre os diversos Projetos de Lei ordinária que tramitam nesta Casa que, a nosso ver, podem ser considerados inconstitucionais pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em função da nítida determinação imposta pelo art. 192 da Constituição Federal.

Quanto ao mérito da proposta, temos algumas observações a apontar. Diversas foram as propostas aprovadas por esta Comissão de Defesa do Consumidor sobre o tema em questão.

Podemos citar três projetos que por esta Comissão aprovou: o PL 3832/97, aprovado em 06.12.2000; PL 237/99, aprovado em 05.11.2003; e PL 3487/00, aprovado em 18.05.2005. Todas as proposições foram enviadas à Comissão de Finanças e Tributação.

Assim, diversos foram os entendimentos dessa Comissão sobre o assunto que mais uma vez vem à discussão.

A propósito do estabelecimento de tempo máximo de 30 (trinta) minutos para atendimento, estamos plenamente de acordo pois o consideramos suficiente. Além disso, vemos como oportuna criação de condições para determinar às instituições financeiras o estabelecimento de formas alternativas de atendimento para maior comodidade dos correntistas.

Quanto a determinação do inciso III para que se estabeleçam condições para atendimento de portadores de necessidades especiais, consideramos prejudicada a proposta uma vez que a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2.000, alterada pela Lei nº 10.741, de 2003, supre as preocupações do nobre autor.

A adoção de cadeiras, por sua vez, apresenta limitações impostas pelas diversas dimensões das agências e postos de atendimento bancário. Há que se observar, ainda, que um pronto atendimento dispensaria a necessidade de adoção dos assentos.

A proposta de construção de banheiros já encontra amparo nos respectivos códigos de posturas. Sob esse ponto, a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania desta Casa já firmou jurisprudência sobre a inaplicabilidade de legislação federal para regular o tema (vide PL 4087/98 e conseqüentes declarações de prejudicialidade).

Quanto às penalidades adotadas, refletimos que o fechamento definitivo de uma agência implicará em mais prejuízos para a população que dela depende, motivo pelo qual sugerimos modificações no art. 3º do projeto, além de observar que a Lei nº 4.595, de 1964, alçada à condição de lei complementar é o diploma mais adequado para regular as penas.

Diante de todo o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei Complementar nº. 336, de 2006, nos termos do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 27 de abril de 2006.

**Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY**

**Relator**

# **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 336, DE 2006**

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

### **SUBSTITUTIVO DO RELATOR**

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, ficam obrigadas a prestar atendimento ao público no prazo máximo de 30 (trinta) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

§ 1º. A comprovação do tempo máximo estipulado no *caput* deste artigo se dará mediante o controle do horário efetuado por emissão de senha, que será disponibilizada gratuitamente para cada consumidor por ocasião de sua chegada ao estabelecimento bancário.

Art. 3º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas no art. 44, I, II e III, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1965.”

Art. 4º 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, estadual ou municipal definido na regulamentação desta Lei.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 5º Esta lei complementar entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

Sala da Comissão, em 27 de abril de 2006.

**Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY**

**Relator**