

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 de 2005.

Deputado CORIOLANO SALES
Relator