

## **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.

### **VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO PAES LANDIM**

Esta Comissão analisa 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.

De modo geral, o projeto estipula tempo máximo para atendimento aos clientes e usuários que acorrem aos serviços oferecidos pelas instituições financeiras públicas e privadas.

O nobre relator, Deputado Luiz Antônio Fleury, manifestou-se pela aprovação da matéria, nos termos do substitutivo que oferece.

Acreditamos, no entanto, trata-se de uma oportunidade ímpar para ampliar o escopo do projeto de lei complementar. Não são apenas as instituições financeiras que cometem abusos contra aqueles que delas dependem, mas também os órgãos públicos que maltratam o contribuinte, os hospitais, concessionárias de serviços públicos, cartórios e até mesmo as empresas privadas.

Não é aceitável que o dever de atender bem ao cidadão não seja uma obrigação de todas as organizações, de modo que apresentamos as seguintes sugestões ao nobre relator para expandir o escopo do projeto. Também contamos com o apoio dos nobres colegas de comissão que certamente apoiarão as medidas que confirmam maior conforto ao atendimento nesses estabelecimentos.

Diante do exposto, manifestamos pela aprovação do Projeto de Lei Complementar nº 336, de 2005, na forma do substitutivo oferecido pelo relator, com emendas que apresentamos a seguir.



3C13545E13

Sala da Comissão, de maio de 2006.

**PAES LANDIM**  
Deputado Federal – PTB/PI



3C13545E13

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**EMENDA AO SUBSTITUTIVO AO SUBSTITUTIVO OFERECIDO AO**  
**PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 336, DE 2006**

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

Dê-se ao art. 2º a seguinte redação:

“Art. 2º Os órgãos e entidades do serviço público federal, os hospitais públicos e privados, postos de saúde, os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal, bem como as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, companhias aéreas e outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, no atendimento ao consumidor, ficam obrigados 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.

Parágrafo único. 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.”

Sala da Comissão,                      de maio de 2006.

**PAES LANDIM**  
Deputado Federal – PTB/PI



3C13545E13

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**EMENDA AO SUBSTITUTIVO AO SUBSTITUTIVO OFERECIDO AO**  
**PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 336, DE 2006**

Dê-se a seguinte redação ao art. 3º:

“Art. 3º. A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta;

II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas;

VI – ao Banco Central do Brasil, no caso dos bancos e demais instituições financeiras sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos.”

Sala da Comissão,        de maio de 2006.

**PAES LANDIM**  
Deputado Federal – PTB/PI



3C13545E13