

## **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

### **COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO**

Após debate do relatório apresentado ao projeto supracitado, acatamos as sugestões dos ilustres deputados Paes Landim, que apresentou voto em separado, e Celso Russomanno.

Destarte, apresentamos a seguinte complementação de voto, contemplando as mudanças nos artigos 2º e 3º, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 08 de novembro de 2006.

**Deputado 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 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.

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.

Parágrafo único: nos locais onde não houver a presença de Agências Reguladoras, a fiscalização será feita pelos órgãos de defesa do consumidor.

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 08 de novembro de 2006.

**Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY**

**Relator**