

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.075, de 2007

Estabelece limite de tempo de espera para atendimento nas instituições bancárias.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 1.075, de 2007:

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos e repartições que especifica.

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera atendimento ao público.

Art. 2º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento a que se refere o art. 3º e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 3º Sujeitam-se a esta lei:

I – os órgãos e entidades do serviço público federal;
II – os hospitais públicos e privados;
III – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;

IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;

VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

VII – outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Art. 3º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o *caput* poderá ser de até 40 (quarenta) minutos, desde que sejam afixados avisos no estabelecimento alertando sobre a demora e sobre os motivos que lhe deram causa ou nas seguintes ocasiões:

- a) primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;
- b) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

Art. 4º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º farão instalar e manterão em funcionamento equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por repartição ou agência, 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.”

Art. 5º 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, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

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, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

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, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

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, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir entre as práticas sujeitas à sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º .

Art. 6º 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 de que trata o art. 5º 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. 7º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

JUSTIFICAÇÃO

Esta emenda visa adequar o tema tratado no projeto a decisões já tomadas por esta Comissão de Defesa do Consumidor em outros projetos sobre a mesma questão.

Diversos projetos estipulando a limitação do tempo de atendimento seja em bancos, órgãos públicos, cartórios, hospitais, companhias aéreas etc.

São os casos dos Projetos de Lei nº 2.598/03, nº 3.832/97, nº 2.846/03, nº 3.772/04, nº 3.483/04, nº 3.775/04, nº 3.487/00, nº 237/99.

Diante disso, nossa proposta é proteger os consumidores de abusos na demora de atendimento nas mais diversas organizações e repartições, não somente bancárias.

Esse é um entendimento da própria Comissão de Defesa do Consumidor em votações anteriores que merece ser preservada, sinalizando que esta Comissão está atenta ao tema e tem posição firmada em defesa do cidadão brasileiro.

Sala da Comissão, em de julho de 2007.

MAX ROSENMAN
Deputado Federal - PMDB/PR