

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 1.075, de 2007

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

**Autor:** Deputado Luiz Fernando Faria

**Relator:** Deputado Paes Landim

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, obriga as instituições financeiras a atender os seus clientes no prazo máximo de 15 (quinze) minutos.

Para tanto, determina a emissão de senhas que contenha o número de identificação da instituição, a data e o horário de impressão, bem como o horário de atendimento.

Estipula, ainda, aos infratores a sujeição às penalidades constantes na lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, além de conferir prazo de cento e oitenta dias para entrada em vigor da citada lei.

Durante o prazo regimental, foi oferecida a Emenda nº 1, de autoria do nobre Deputado Max Rosenmann.

### II - VOTO DO RELATOR

A presente proposta tem por objetivo assegurar aos consumidores bancários a estipulação de prazo máximo para seu atendimento.

Segundo o autor, nobre Deputado Luiz Fernando Faria, “existe parcela da população que não pode prescindir de sua presença nas

agências, para a realização de operações bancárias básicas, como o pagamento de contas, recebimento de aposentadorias e pensões, entre outras”.

A essa população o projeto visa assegurar conforto no atendimento, medida que conta com nosso irrestrito apoio.

Em nossa pesquisa sobre o tema vemos, no entanto, que o assunto não é novo. Diversas matérias tramitam ou tramitaram nesta Casa com o propósito de oferecer ao cidadão condições adequadas para atendimento, quer em instituições financeiras, repartições públicas, cartórios, hospitais, entre outros, o que revela a preocupação desta Casa quanto a questão.

Durante o prazo regimental foi apresentada perante a Comissão a Emenda nº 1, que oferece um texto substitutivo composto de oito artigos (há que se fazer a numeração adequada, uma vez que o art. 3º equivocadamente surge repetidamente) bem mais amplo que o constante na proposta original.

Segundo o autor da emenda, sua “proposta é proteger os consumidores de abusos na demora de atendimento nas mais diversas organizações e repartições, não somente bancárias”.

De fato, esta mesma Comissão de Defesa do Consumidor aprovou por unanimidade em 04 de julho de 2007 o Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, relatado pelo ilustre Deputado Eduardo da Fonte, que ampliou ao serviço público, empresas concessionárias, companhias aéreas, cartórios, bem como outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal.

Concordamos com a proposta contida na Emenda nº 1. Além de ampliar a outras organizações a determinação de atender rapidamente os consumidores a Emenda inova nos seguintes aspectos:

- Esclarece melhor o escopo da lei e o insere na Política Nacional das Relações de Consumo (art. 1º);

- Define o conceito de tempo de atendimento como sendo o período transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento e o momento em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho (art. 2º);
- Apresenta as organizações a que estão sujeitas ao disposto na lei;
- Estabelece tempo máximo de 30 (trinta) minutos para atendimento. Em condições excepcionais que causem movimento atípico, como por exemplo às vésperas de feriados o atendimento não poderá ser superior a 40 (quarenta) minutos (art. 4º);
- Trata da obrigatoriedade de instalação de máquinas emissoras de senhas (art. 5º), estipulando o escalonamento de instalação de modo que, no prazo máximo de um ano, TODAS as repartições, agências ou dependências estejam devidamente equipadas e com isso contribui para a aplicabilidade da lei;
- Estipula condições para o registro de reclamações aos órgãos competentes (art. 6º), bem como os procedimentos para oferecimento de defesa (art. 7º).

De fato, a Emenda nº 1 amplia e aperfeiçoa o projeto, consolidando ao encontro de decisões anteriores desta Comissão sobre projetos semelhantes.

Sua aprovação implica em uniformização do entendimento desta Comissão de Defesa do Consumidor e contribui para a racionalidade do processo legislativo.

Acreditamos, com tais medidas, estar contribuindo para uma análise mais completa da questão, buscando proteger o consumidor nas mais diversas organizações públicas e privadas.

Diante de todo o exposto, concluímos **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, na forma da Emenda nº 1 apresentada na Comissão.

Sala da Comissão, em 19 de setembro de 2007.

Deputado **PAES LANDIM**  
Relator