



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.075-A, DE 2007

(Do Sr. Luiz Fernando Faria)

Estabelece limite de tempo de espera para atendimento nas instituições bancárias; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor pela aprovação deste e da emenda apresentada na Comissão (relator: DEP. PAES LANDIM).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD); E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24, II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- emenda apresentada na Comissão
- parecer do relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a dar início ao atendimento ao cliente no prazo máximo de quinze minutos, contados a partir de seu ingresso na agência ou posto de atendimento.

Art. 2º A comprovação do tempo de espera para atendimento far-se-á através da emissão da senha de atendimento contendo:

I – números de identificação da instituição bancária e da agência;

II – a data e o horário de impressão da senha;

III – o horário do início de atendimento.

Art. 3º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, artigo 44, incisos I, II e III.

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Desde a década passada, o sistema bancário vem introduzindo tecnologias que dispensam a presença do cliente ou usuário nas agências. Trata-se de prática louvável por poupar tempo e reduzir custos operacionais, estimulando a diminuição dos *spreads*.

Entretanto, 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.

Esta população, predominantemente de baixa renda, vem sendo sacrificada com a insuficiência da estrutura das agências para seu atendimento, o que resulta na formação de longas filas, especialmente em determinado período do mês, impondo-lhe grande desconforto.

Consideramos este fato indesejável socialmente, pois o sistema bancário pode perfeitamente absorver este custo adicional, dada a sua elevadíssima rentabilidade.

Para corrigir a distorção acima, estamos propondo que as instituições bancárias sejam obrigadas a atender as pessoas que demandam seus serviços presencialmente no prazo máximo de quinze minutos de seu ingresso na agência ou posto de atendimento.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 15 de maio de 2007.

Deputado LUIZ FERNANDO FARIA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964

Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.

.....
**CAPÍTULO V
DAS PENALIDADES**
.....

Art. 44. As infrações aos dispositivos desta Lei sujeitam as instituições financeiras, seus diretores, membros de conselhos administrativos, fiscais e semelhantes, e gerentes, às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

- I - advertência;
- II - multa pecuniária variável;
- III - suspensão do exercício de cargos;
- IV - inabilitação temporária ou permanente para o exercício de cargos de direção na administração ou gerência em instituições financeiras;
- V - cassação da autorização de funcionamento das instituições financeiras públicas, exceto as federais, ou privadas;
- VI - detenção, nos termos do § 7º deste artigo;
- VII - reclusão, nos termos dos artigos 34 e 38, desta Lei.

§ 1º A pena de advertência será aplicada pela inobservância das disposições constantes da legislação em vigor, ressalvadas as sanções nela previstas, sendo cabível

também nos casos de fornecimento de informações inexatas, de escrituração mantida em atraso ou processada em desacordo com as normas expedidas de conformidade com o art. 4º, XII, desta Lei.

§ 2º As multas serão aplicadas até 200 (duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que as instituições financeiras, por negligência ou dolo:

a) advertidas por irregularidades que tenham sido praticadas, deixarem de saná-las no prazo que lhes for assinalado pelo Banco Central da República do Brasil;

b) infringirem as disposições desta Lei relativas ao capital, fundos de reserva, encaixe, recolhimentos compulsórios, taxa de fiscalização, serviços e operações, não-atendimento ao disposto nos artigos 27 e 33, inclusive as vedadas nos artigos 34 (incisos II a V), 35 a 40 desta Lei, e abusos de concorrência (art. 18, § 2º);

c) opuserem embaraço à fiscalização do Banco Central da República do Brasil.

§ 3º As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central da República do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto no § 5º deste artigo e serão cobradas judicialmente, com o acréscimo da mora de 1% (um por cento) ao mês, contada da data da aplicação da multa, quando não forem liquidadas naquele prazo.

§ 4º As penas referidas nos incisos III e IV, deste artigo, serão aplicadas quando forem verificadas infrações graves na condução dos interesses da instituição financeira ou quando da reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriormente punidas com multa.

§ 5º As penas referidas nos incisos II, III e IV, deste artigo, serão aplicadas pelo Banco Central da República do Brasil admitido recurso, com efeito suspensivo, ao Conselho Monetário Nacional, interposto dentro de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da notificação.

§ 6º É vedada qualquer participação em multas, as quais serão recolhidas integralmente ao Banco Central da República do Brasil.

§ 7º Quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que atuem como instituição financeira, sem estar devidamente autorizadas pelo Banco Central da República do Brasil, ficam sujeitas à multa referida neste artigo e detenção de 1 (um) a 2 (dois) anos, ficando a esta sujeitos, quando pessoa jurídica, seus diretores e administradores.

§ 8º No exercício da fiscalização prevista no art. 10, VIII, desta Lei, o Banco Central da República do Brasil poderá exigir das instituições financeiras ou das pessoas físicas ou jurídicas, inclusive as referidas no parágrafo anterior, a exibição a funcionários seus, expressamente credenciados, de documentos, papéis e livros de escrituração, considerando-se a negativa de atendimento como embaraço à fiscalização, sujeitos à pena de multa, prevista no § 2º deste artigo, sem prejuízo de outras medidas e sanções cabíveis.

§ 9º A pena de cassação, referida no inciso V, deste artigo, será aplicada pelo Conselho Monetário Nacional, por proposta do Banco Central da República do Brasil, nos casos de reincidência específica de infrações anteriormente punidas com as penas previstas nos incisos III e IV, deste artigo.

Art. 45. As instituições financeiras públicas não federais e as privadas estão sujeitas, nos termos da legislação vigente, à intervenção efetuada pelo Banco Central da República do Brasil ou à liquidação extrajudicial.

Parágrafo único. A partir da vigência desta Lei, as instituições de que trata este artigo não poderão impetrar concordata.

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 autorizatárias 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 12 de julho de 2007.

MAX ROSENMANN
Deputado Federal - PMDB/PR

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

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 1.075/2007 e a Emenda nº1/2007, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Paes Landim.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Cezar Silvestri - Presidente, Giacobbo e Walter Ihoshi - Vice-Presidentes, Ana Arraes, Antonio Cruz, Chico Lopes, Eduardo da Fonte, Felipe Bornier, Fernando Melo, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Leo Alcântara, Luciana Costa, Luiz Bassuma, Luiz Bittencourt, Nelson Goetten, Ricardo Izar, Tonha Magalhães, Vinicius Carvalho, Fernando de Fabinho e Givaldo Carimbão.

Sala da Comissão, em 26 de setembro de 2007.

Deputado **CEZAR SILVESTRI**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
