

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000**

(Apenas os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,  
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

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

### **COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO**

Na condição de relator do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e de seus apensos, visando o aprimoramento do parecer que apresentamos a esta Comissão, apresentamos a presente complementação de voto que traz apenas três mudanças em relação ao substitutivo que apresentamos e que já foi objeto de discussão por esta Comissão, a saber:

- nova redação ao art. 3º, inciso V, tendo em vista que a redação anterior poderia ensejar prejuízo de atendimento à população em relação aos serviços de correspondentes lotéricos, uma vez que teriam dificuldade em absorver os custos inerentes da nova legislação;

- a inclusão de novos artigos 8º e 9º que trata, especificamente, da necessidade de melhor atendimento aos consumidores pelos cartórios, bem como coibir a cobrança de taxas que são proibidas pelo Novo Código Civil, mas que têm sido exigidas dos consumidores mediante convênios e portarias, chegando ao custo de R\$ 600,00 em algumas cidades brasileiras.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de seus apensos e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, e do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma do **substitutivo** anexo, e pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em                      de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES  
Relator

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,**

(Apeços os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,  
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos 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 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. 4º 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. 5º 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. 6º 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. 7º 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. 8º Aplicam-se às entidades de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 2004 as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 9º. Consideram-se sem efeito os convênios celebrados entre entidades de títulos e registros públicos e as repartições de trânsito competentes para o licenciamento bem como portarias por estas editadas que exijam do consumidor o registro de contrato de alienação fiduciária de veículos, sujeitando-se os infratores à devolução aos consumidores do triplo da quantia cobrada indevidamente.

Art. 10 Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em                      de março de 2008.

Deputado MUSSA DEMES  
Relator