

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 144, DE 2004 (PLP nº 336, de 2006, apensado)

*Dispõe sobre o atendimento aos consumidores no interior das agências bancárias e dá outras providências.*

**Autor:** Deputado CARLOS SOUZA

**Relator:** Deputado JOSÉ PIMENTEL

#### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei Complementar nº 144, de 2004, dispõe sobre o atendimento aos consumidores no interior das agências bancárias, abrangendo desde o tempo de espera nas filas pelos usuários e alcançando até mesmo a questão do conforto e da higiene das instalações oferecidas.

A proposição estabelece ainda, em seu art. 2º, uma série de regras que seriam observadas no interior das agências bancárias, a saber:

a) seriam disponibilizados cadeiras ou assentos similares para acomodação dos clientes, em quantidade não inferior a 25 (vinte e cinco) lugares por agência;

b) o tempo máximo de espera para o atendimento seria de 30 (trinta) minutos, cuja comprovação se daria mediante o controle do horário efetuado por emissão de senha eletrônica, que seria disponibilizada gratuitamente para cada consumidor no momento de sua entrada na agência bancária;

c) em cada agência bancária também seria disponibilizado, no mínimo, um guichê de caixa para atendimento preferencial de idosos acima de 60 (sessenta) anos, portadores de necessidades especiais e gestantes, sendo que além desse guichê para atendimento preferencial deveriam ainda ser disponibilizados outros guichês, em quantidade necessária para a adequação da respectiva agência às regras dispostas na lei;

d) cada agência disponibilizaria instalações sanitárias adequadas e salubres, além de bebedouros com água mineral e salas com ar-condicionado para utilização de seus clientes.

Por último, a proposição determina, ainda, em seu art. 3º, sanções para o descumprimento das regras propostas, que vão desde a advertência por escrito; multas de dez a cinquenta mil reais; podendo chegar até a cassação da autorização de funcionamento das instituição financeira infratora.

Encontra-se apensado à proposição principal, o Projeto de Lei Complementar nº 336, de 2006, de autoria da Deputada Alice Portugal, o qual é mais restritivo e somente fixa um tempo máximo de 15 minutos para espera dos clientes nas filas dos bancos. Tal projeto segue a linha do projeto de lei complementar principal, apenas se diferenciando daquele em relação ao tempo máximo de espera na fila, uma vez que o PLP nº 144/04 propõe 30 minutos para o atendimento do cliente nas filas das agências bancárias. A proposição apensada também estabelece penalidades que vão desde advertência até cassação da autorização de funcionamento da instituição bancária.

A proposição tramitou inicialmente na Comissão de Defesa do Consumidor, na qual foi aprovada na forma do parecer do Relator, ex-Deputado Luiz Antônio Fleury.

Em seguida, juntamente com o PLP nº 144/04, o PLP nº 336/06 vem a esta Comissão técnica, para exame de mérito e análise de sua compatibilidade ou adequação financeira e orçamentária, devendo finalmente ser apreciado pela douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O Projeto de Lei Complementar nº 144/04 sob exame tem por objetivo disciplinar o atendimento ao consumidor no interior das agências das instituições financeiras públicas e privadas, fixando um tempo máximo de trinta minutos para espera do cliente e determinando a disponibilização de:

- a) no mínimo, um guichê de caixa para atendimento preferencial a idosos acima de sessenta anos;

- b) no mínimo, vinte e cinco cadeiras ou assentos similares para acomodação dos clientes;
- c) instalações sanitárias adequadas e salubres, além de bebedouros com água mineral e salas com ar-condicionado para utilização de seus clientes.

Na justificção apresentada, o seu autor, Deputado Carlos Souza, argumenta que:

*“Nosso entendimento é de que a questão precisa ser regulamentada em lei complementar, conforme exige o art. 192 da Constituição Federal, com a sua nova redação definida após a promulgação da Emenda Constitucional nº 40, em 2003. Portanto, não há que se continuar insistindo com leis municipais para tentar solucionar o problema, uma vez que a FEBRABAN e seu poderoso arsenal jurídico recorrem aos Tribunais Superiores para simplesmente descumprirem essas leis.”* (nosso grifo)

Partindo dessa afirmação feita pelo próprio autor da proposição, consideramos, *data vênia*, que o projeto de lei complementar, de fato, veio regulamentar a questão do atendimento aos clientes dos estabelecimentos bancários, mas consideramos que em seu art. 2º, mais especificamente na redação dada aos incisos I e IV, pecou por detalhar excessivamente a questão, chegando ao ponto de impor a disponibilização de um número mínimo de cadeiras ou assentos para os clientes, além de exigir “bebedouros com água mineral e salas com ar-condicionado para utilização de seus clientes.”

Convenhamos que a enorme diversidade econômica que caracteriza as diferentes regiões de nosso País não admite esse tipo de exigência, pois temos agências bancárias de portes diferenciados, situadas em Municípios com maior ou menor população, normalmente proporcional ao tamanho e à importância de suas economias.

A nosso ver, essa não é a melhor fórmula legislativa para disciplinar o mérito dessa questão, considerando que a lei complementar não deve descer a esse nível de especificação. Lembramos que, ainda em caráter parcial, estaremos regulamentando o funcionamento das instituições financeiras, conforme o enunciado geral contido na redação que permaneceu no *caput* do art. 192, e não podemos nos descuidar das regras gerais que deverão nortear a matéria. Outras questões mais específicas poderão ser melhor reguladas pela autoridade supervisora das instituições financeiras, que é o Banco Central do Brasil.

Compete ainda a esta Comissão, além do exame de mérito, apreciar a proposição quanto à sua compatibilidade ou adequação com o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentárias e o

orçamento anual, nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RI, art. 53, II) e da Norma Interna da Comissão de Finanças e Tributação, de 29 de maio de 1996, que *“estabelece procedimentos para o exame de compatibilidade ou adequação orçamentária e financeira”*.

O Plano Plurianual para o período 2008/2011, bem como a Lei nº 10.933, de 11 de Agosto de 2004, não disciplinam as receitas da União, mas sim sua programação de despesas.

A Lei de Diretrizes Orçamentárias para o exercício financeiro de 2008 (Lei nº 11.514, de 13/08/07) não contém disposição específica sobre o tema.

A lei orçamentária para o exercício de 2008 (Lei nº 11.647, de 24/03/08) não contém a receita disciplinada na proposição em apreço.

Em face do exposto, opinamos pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas e, no mérito, pela aprovação dos Projetos de Lei Complementar nº 144 de 2004, e PLP nº 336, de 2006, apensado, desde que nos termos do Substitutivo aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em 02 de abril de 2008.

**Deputado JOSÉ PIMENTEL**  
**Relator**