

# **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

## **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 MAX ROSENMANN

### **I - RELATÓRIO**

Chega a esta Comissão de Finanças e Tributação o Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, cujo objetivo principal é obrigar as instituições financeiras a atenderem os seus clientes no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, mediante a emissão de senhas que contenham o número de identificação da instituição, a data e o horário de impressão, bem como o horário de atendimento.

O projeto sujeita os infratores às penalidades constantes na Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e estipula o prazo de cento e oitenta dias para entrada em vigor da citada lei.

Durante o prazo regimental, não foram oferecidas emendas nesta Comissão.

A matéria foi aprovada por unanimidade pela Comissão de Defesa do Consumidor na forma da emenda substitutiva que ali sugerimos.

### **II - VOTO DO RELATOR**

Chega a esta Comissão de Finanças e Tributação mais uma proposição cujo objetivo principal é regular o tempo máximo de atendimento nas instituições financeiras.

Outras matérias de idêntico propósito também se encontram aguardando a análise dos nobres pares. São os Projetos de Lei nº 3.487, de 2000, que “dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica” e seus apensos, e nº 2.598, de 2003, que “dispõe sobre o atendimento ao cidadão no serviço público federal e dá outras providências” e seus apensos.

No caso do Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, de autoria do ilustre Deputado Luiz Carlos Hauly, aplicava-se originalmente às repartições públicas e, segundo substitutivo aprovado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, teve seu escopo ampliado para se aplicar também as instituições financeiras, cartórios, concessionárias de serviços públicos e outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal.

É relevante lembrar que tais proposições não foram apensadas em função da limitação imposta pelo art. 24, II, do Regimento Interno, uma vez que já contavam com parecer aprovado de comissão.

No que se refere a este projeto específico, foi aprovada por unanimidade pela Comissão de Defesa do Consumidor emenda de minha autoria que, a exemplo do texto sugerido pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público ao Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, estende a obrigatoriedade do rápido atendimento não somente às instituições financeiras, mas também as repartições públicas, hospitais, cartórios, empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros, empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de serviços públicos, bem como 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.

Diante dessa ampliação do escopo do Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, podemos dizer tratar-se da matéria mais completa em tramitação nesta Casa, pois representa uma soma das propostas contidas em ambas as proposições (PL nº 3.487, de 2000 e PL nº 2.598, de 2003).

É inquestionável que a proposta traz importantes melhorias às relações das organizações empresariais de um modo geral com seus clientes, usuários e consumidores e merece o nosso irrestrito apoio. A

própria Comissão de Defesa do Consumidor reconheceu a necessidade dessa ampliação e aperfeiçoou consideravelmente a matéria.

Além do mérito, cabe a esta Comissão analisar também aspectos relacionados à adequação financeira e orçamentária.

De acordo com o Regimento Interno, somente aquelas proposições que “importem aumento ou diminuição de receita ou despesa pública” estão sujeitas ao exame de compatibilidade ou adequação financeira e orçamentária. Neste sentido dispõe também o art. 9º de Norma Interna, aprovada pela CFT em 29 de maio de 1996, *in verbis*:

*“Art. 9º Quando a matéria não tiver implicações orçamentária e financeira deve-se concluir no voto final que a Comissão não cabe afirmar se a proposição é adequada ou não.”*

Analizando o Projeto de Lei em questão, verificamos que o mesmo não traz nenhuma repercussão orçamentária e financeira para a União, visto que procura instituir tempo máximo para atendimento aos cidadãos nas mais diversas organizações anteriormente listadas.

Diante de todo o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 1.075, de 2007 e da emenda adotada pela Comissão de Defesa do Consumidor em aumento de despesa ou diminuição de receita pública, não cabendo, portanto, pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Em relação ao mérito, somos por sua **aprovação** nos termos do Substitutivo, em anexo.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

Deputado MAX ROSENmann  
Relator

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **PROJETO DE LEI N° 1.075, de 2007**

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

### **SUBSTITUTIVO**

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 Para os fins desta lei, tempo de espera em fila será considerado o tempo transcorrido entre o instante em que o consumidor ingressa no interior de estabelecimento relacionado no art. 2º, desta lei, e o instante em que ele venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, guichê de caixa ou atendimento, ou ainda qualquer outro local designado para o atendimento das necessidades do

consumidor.

Art. 2º 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, ressalvado o disposto no art. 3º, § 2º, desta lei;

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 desta lei não poderá superar 30 (trinta) minutos.

§ 1º 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 subseqüente a feriados;

§ 2º O tempo máximo a que se refere o caput será reduzido à metade se se tratar de atendimento preferencial a pessoas com deficiência, idosos e gestantes.

§ 3º O disposto nesta lei não se aplicará aos serviços notariais e registrais exclusivamente nos casos em que o momento do atendimento implique na definição da prioridade do direito, especialmente no que diz respeito à hipótese prevista no art. 185 e seguintes da Lei nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973.

Art. 4º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos deverão instalar e manter em funcionamento, em local visível ao consumidor, de fácil acesso e adequadamente sinalizado, equipamento para emissão de senha, na qual deverá ser registrado, de forma mecânica ou manual, o preciso horário de ingresso do consumidor no respectivo 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 disposto nesta 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 autorizatárias, 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**

Este Substitutivo visa adequar o tema tratado no projeto a decisões já tomadas por esta Comissão de Finanças e Tributação 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 \_\_\_\_\_ de 2008.

MAX ROSENmann

Deputado Federal - PMDB/PR