

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004 (Apenso o Projeto de Lei nº 5.709, de 2005)

Dispõe sobre atendimento diferenciado nos guichês de caixa das instituições financeiras.

Autor: Deputado Clóvis Fecury

Relator: Deputado Pedro Novais

I - RELATÓRIO

Trata o Projeto de Lei nº 3.929, de 2004, de exigir que as instituições financeiras mantenham guichês de caixa para atendimento exclusivo ao cliente ou usuário que pretenda efetuar, no máximo, 5 (cinco) operações bancárias, de qualquer modalidade, junto ao operador de caixa.

O prazo estabelecido para que as instituições financeiras implementem a medida será de, no máximo, 6 (seis) meses, a contar da publicação da lei, sob pena de sofrerem as sanções previstas nos incisos I, II e V do art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

A argumentação do autor para propor tal projeto de lei fundamenta-se no fato de que, nos últimos anos, tem havido crescente utilização de serviços bancários nos caixas por pessoas que exercem a atividade de contínuos ou despachantes para efetuarem um grande número de transações, ocasionando transtornos aos clientes do banco, que se sujeitam a longas e demoradas filas.

Ao projeto principal foi apensado o Projeto de Lei nº 5.709, de 2005, de autoria do Deputado Carlos Nader, que obriga as instituições bancárias a instalar guichês diferenciados para atender ao público.

Prevê ainda o projeto que, na impossibilidade da diferenciação se dar por meio da separação entre pessoas físicas, jurídicas, idosas e portadoras de necessidades especiais, o atendimento deverá ser prestado em função da quantidade de solicitações de serviços por indivíduo. O PL 5.709/2005 direciona ao Procon estadual as reclamações dos “clientes-usuários”.

Os projetos em tela tiveram parecer pela rejeição na Comissão de Defesa do Consumidor, com voto em separado do Deputado Celso Russomano pela aprovação do PL 3.929/2004.

No prazo regimental não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Inicialmente gostaríamos de nos reportar ao parecer da Comissão de Defesa do Consumidor no que tange a aspectos relativos à regulação em vigor, emanada do Conselho Monetário Nacional. Segundo o parecer: “O Art. 13 da resolução [2.878/2001] acima aludida (...) prevê, expressamente, que não há de se proceder quaisquer discriminação quanto à prestação de serviços a que se submete a instituição financeira, mesmo tratando o seu tomador de cliente e não-cliente.”

De fato, esta é a prescrição que abaixo reproduzimos *in literis*,

“Art.13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento”. (Resolução 2.878/2001)

Julgamos, entretanto, não ser empecilho para a aprovação da proposição principal, uma vez que a referida resolução é clara, ao determinar como discriminação o estabelecimento de horário e o local de atendimento distintos entre clientes e não-clientes. O PL 3.929/2004 não requer local ou horário de atendimento diverso, mas tão somente um guichê de caixa exclusivo para aqueles que portem menos de cinco documentos.

Além disso, ainda que a redação da proposição mencione a palavra cliente, notamos da justificação que a compõe a intenção do Deputado Clóvis Fecury de atender não apenas os clientes propriamente ditos

daquela instituição, mas aqueles que utilizam seus serviços sem com ela manterem vínculo. Por esta razão, apresentamos emenda no sentido de tornar claro o fito daquele projeto.

Ainda sobre a separação de atendimento em função da quantidade de itens, percebemos que até os supermercados notaram a incoerência de submeter à mesma fila clientes com pequena quantidade de produtos e aqueles que fazem as compras do mês. A diferença entre os supermercados e os bancos é que o cliente pode desistir, no caso das compras, se ficar exposto a uma longa espera, privilégio este que não desfruta o consumidor bancário.

No que tange à satisfação dos seus clientes, conforme dados da Fundação Procon de São Paulo, mais de 18% das reclamações fundamentadas registradas, no ano de 2006, por aquele órgão foram relativas a assuntos financeiros. Além disso, consultando a página do Banco Central do Brasil na Internet, na classificação por assunto das reclamações procedentes registradas no mês de abril de 2007, o primeiro item é o atendimento bancário.

A proposição em comento, todavia, remete ao Banco Central a regulamentação da obrigação por ela imposta. Dada a especificidade dos assuntos de que trata aquela Autarquia, entendemos ser mais adequado que os órgãos de defesa do consumidor sejam responsáveis pela fiscalização das disposições previstas no PL nº 3.929, de 2004. Em razão disto, propomos emenda nesse sentido, de modo a garantir a adequação necessária a este meritório projeto de lei.

O Projeto de Lei nº 5.709, de 2005, igualmente de nobre intenção, pode ser dividido em duas partes. Uma delas aproxima-se por demasiado às determinações da proposição principal, notadamente os artigos que reconhecem a necessidade de tratamento mais expedito aos clientes e usuários que assim o mereçam. A outra parte remete ao Procon as reclamações dos consumidores. Com respeito a esta última, concordamos com o desígnio do Deputado Carlos Nader de submeter ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor a fiscalização das medidas propostas.

Por fim, nos termos da letra h do inciso X do art. 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, cabe a esta Comissão o exame dos “aspectos financeiros e orçamentários públicos de quaisquer proposições que importem aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, quanto

à sua compatibilidade ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual.”

Tendo em vista que a matéria tratada nos projetos em exame não tem repercussão direta nos Orçamentos da União, eis que se reveste de caráter essencialmente normativo, a proposição não apresenta impacto quantitativo financeiro ou orçamentário públicos.

Diante do exposto, somos pela **não implicação da matéria em aumento de despesa ou diminuição da receita ou da despesa pública**, não cabendo pronunciamento quanto aos aspectos financeiro e orçamentário públicos e, quanto ao mérito, somos pela **aprovação** dos Projetos de Lei n^{os} 3.929, de 2004, e 5.709, de 2005, **na forma do Projeto de Lei nº 3.929, de 2004, com as três emendas em anexo**.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado **Pedro Novais**
Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004 (Apenso Projeto de Lei nº 5.709, de 2005)

Dispõe sobre atendimento diferenciado nos guichês de caixa das instituições financeiras.

EMENDA nº1

Substitua-se no *caput* e no parágrafo único do art. 1º do projeto a expressão “cliente” pela expressão “consumidor”.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado ***Pedro Novais***
Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004 (Apenso Projeto de Lei nº 5.709, de 2005)

Dispõe sobre atendimento diferenciado nos guichês de caixa das instituições financeiras.

EMENDA nº2

Dê-se aos arts. 2º e 3º do projeto a seguinte redação:

"Art. 2º O descumprimento das determinações desta lei implica ao infrator o pagamento de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por agência em desacordo com as disposições previstas no Art. 1º.

Art. 3º A fiscalização do cumprimento das disposições desta lei será feita pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor."

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado **Pedro Novais**
Relator

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004 (Apenso Projeto de Lei nº 5.709, de 2005)

Dispõe sobre atendimento diferenciado nos guichês de caixa das instituições financeiras.

EMENDA nº3

Dê-se ao art. 4º do projeto a seguinte redação:

"Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação oficial."

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado **Pedro Novais**
Relator