

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

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

*Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nos estabelecimentos bancários.*

**Autora:** Deputada ALICE PORTUGAL  
**Relator:** Deputado JOSÉ PIMENTEL

#### SUBSTITUTIVO DO RELATOR

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei complementar estabelece normas para o atendimento ao consumidor de serviços bancários no interior das agências das instituições financeiras públicas e privadas, e sanções para o seu descumprimento.

Art. 2º As instituições financeiras públicas e privadas, no atendimento ao consumidor no interior de suas agências, ficam obrigadas a prestar atendimento ao público no prazo máximo de 30 (trinta) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

§ 1º. A comprovação do tempo máximo estipulado no *caput* deste artigo se dará mediante o controle do horário efetuado por emissão de senha, que será disponibilizada gratuitamente para cada consumidor por ocasião de sua chegada ao estabelecimento bancário.

Art. 3º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas no art. 44, I, II e III, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1965.”

Art. 4º 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 do governo federal, estadual ou municipal definido na regulamentação 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. 5º Esta lei complementar entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

Sala da Comissão, em      de abril de 2008.

**Deputado JOSÉ PIMENTEL**

**Relator**