

PROJETO DE LEI Nº , de 2008

(Do Sr. Júlio Delgado)

Determina aos estabelecimentos bancários e outros que enumera a instalação de assentos para os usuários que estiverem no aguardo da vez de serem atendidos e oferece medidas que amenizem o desconforto da espera no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as instituições mencionadas no art. 2º obrigadas a adotarem medidas que amenizem o desconforto no atendimento dos consumidores ou usuários dispostas nesta Lei.

§ 1º Entre as medidas mencionadas no *caput* deste artigo, encontram-se:

I – disponibilização de assentos durante o período de espera no atendimento;

II – equipamento para emissão de bilhete para registro do horário de ingresso no estabelecimento;

III – adoção de tempo máximo para atendimento.

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto nesta Lei:

I – as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

II – os órgãos e entidades do serviço público federal;

III – os hospitais públicos e privados;



IV – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal e a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994.

V – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

VI – as empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, bem como outras empresas concessionárias de serviços regulados pelo poder público federal;

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 Para efeito da consecução do disposto no inciso I do § 1º do art. 1º, devem ser observados os parâmetros técnicos estipulados na regulamentação desta lei.

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 2º desta Lei 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. 5º Para efeito do disposto no inciso III do § 1º do art. 1º, tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º 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 subsequente a feriados;

§ 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. 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 fiscalizador competente sendo facultado ao estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da devida notificação.

Art. 7º Aplicam-se às entidades de que trata o inciso IV do art. 2º as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º. A anotação no certificado de registro a que se refere a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, da alienação fiduciária de veículo automotor pelo órgão competente de trânsito, produz efeitos probatórios contra terceiros, dispensado qualquer outro registro público.

Parágrafo Único. O descumprimento do disposto neste artigo sujeita os infratores à devolução aos consumidores do dobro da quantia cobrada ilegalmente, que poderá ser exigida mediante processo de execução, e multa no valor de 1.000 (mil) UFIR a 50.000 (cinquenta mil) UFIR, além das penalidades previstas no art. 32 da Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994.

Art. 9º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”



JUSTIFICAÇÃO

A exemplo do Projeto de Lei nº 3.569, de 2008, de autoria do ilustre Deputado Eduardo Cunha, e de outras matérias que tramitam nesta Casa, apresentamos o presente projeto de lei que visa minimizar o desconforto no atendimento bancário e de outras organizações, bem como regular questões diversas visando a proteção dos consumidores brasileiros.

É injustificável que as empresas deixem seus consumidores a condições desconfortáveis de espera por atendimento. Assim, estipulamos entre as medidas o oferecimento de assentos, a emissão de senhas e o tempo máximo para atendimento.

Também são propostos mecanismos diversos para implementação das medidas, bem como a inclusão de outros dispositivos que visam resguardar o interesse dos consumidores, atualmente lesados pelas entidades notariais e de registro.

Por tais motivos, conclamamos os nobres pares para aprovar a proposta.

Sala das Sessões, de de 2008.

Deputado Federal JÚLIO DELGADO
PSB/MG



B70AC748