

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

SUBSTITUTIVO OFERECIDO AO PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004

Dispõe sobre atendimento ao usuário nos caixas e guichês de empresas comerciais, de prestação de serviços e instituições financeiras.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Substitutivo:

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Ficam as empresas comerciais, de prestação de serviços e instituições financeiras, onde haja atendimento realizado por caixas e guichês, obrigadas a proporcionar atendimento, em prazo hábil, respeitada a dignidade do usuário, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento, no mesmo tempo ou em horários diferenciados.

Art. 2º - Regulamentação ulterior desta lei definirá os órgãos responsáveis, no âmbito de suas competências, obrigados a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos no que se refere ao atendimento ao usuário.

Art. 3º Os estabelecimentos mencionados, deverão no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Lei, tornarem efetivas as medidas necessárias ao seu cumprimento.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposta harmoniza-se com a essência da questão trazida pelo Projeto de Lei que é justamente a de tornar o atendimento ao usuário mais ágil e eficiente, com o objetivo de evitar a sujeição indiscriminada dessa lei somente aos estabelecimentos financeiros, causando interdições e constrangimentos desnecessários e conseqüentes prejuízos aos usuários.

Diante do proposto, entendemos que os estabelecimentos mencionados terão prazo razoável para os ajustes que se façam necessários, visando atender os clientes de forma eficiente, em prazo hábil e respeitando-se a sua dignidade.

Sala da Comissão, de março de 2009.

GUILHERME CAMPOS
Deputado Federal – DEM/SP