

## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### **PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000** (Em apenso: PL nº 2.846/03, PL nº 3.772/04, PL nº 3.483/04 e PL nº 3.755/04)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

**Relator:** Deputado CARLOS WILLIAN

## **I - RELATÓRIO**

Pelo presente Projeto de lei, pretende o seu ilustre Autor obrigar estabelecimentos bancários e outras Instituições (públicas e privadas) que atendem ao público, a tomarem medidas que amenizem o desconforto deste mesmo público na espera pelo atendimento. É prevista a responsabilização do dirigente de estabelecimento público e a aplicação de multa ao estabelecimento privado que descumprirem as medidas impostas pela lei.

Em apenso encontram-se os seguintes Projetos de lei, todos análogos como exige a Lei da Casa no particular:

- PL nº 2.846/03, do Deputado CHICO ALENCAR;
- PL nº 3.772/04, do Deputado DANIEL ALMEIDA;
- PL nº 3.483/04, do Deputado EDUARDO CUNHA; e finalmente
- PL nº 3.755/04, do Deputado CARLOS NADER.

Após desapensação, reconstituição e desarquivamento, já em 2004 os Projetos foram distribuídos à CDC – Comissão de Defesa do Consumidor, onde foram aprovados, com Substitutivo, e foram rejeitadas as 7

(sete) emendas apresentadas à este, nos termos do Parecer (com complementação de voto) do Relator, nobre Deputado JÚLIO LOPES, e contra o voto do Deputado JOSÉ C. ARAÚJO. Os Deputados MAX ROSENMANN e SIMPLÍCIO MÁRIO apresentaram Voto em Separado (contrário e favorável com emenda respectivamente).

Já em 2005 os Projetos foram distribuídos à CFT – Comissão de Finanças e Tributação, mas não apreciou-se à época o Parecer (com Substitutivo) do Relator, ilustre Deputado NELSON BORNIER, nem as 2 (duas) emendas oferecidas na Comissão.

Desarquivados no início da presente Legislatura, os Projetos, já neste ano, foram aprovados desta feita na CFT, juntamente com a emenda nº 1, com Substitutivo, e foi rejeitada a emenda nº 2, nos termos do Parecer (com complementação de voto) do novo Relator, nobre Deputado MUSSA DEMES.

Agora todas essas proposições encontram-se nesta douta CCJC – Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, onde aguardam Parecer acerca de sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, no prazo do regime ordinário de tramitação.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A iniciativa das proposições em epígrafe é válida, pois compete privativamente à União legislar sobre o moderno Direito do consumidor (CF: art. 22, I).

Passando aos Projetos, o Projeto principal não oferece problemas quanto aos aspectos jurídicos. Mas a técnica legislativa é sofrível; a “UFIR” não existe mais e há necessidade de adaptação do art. 4º aos preceitos da LC nº 95/98. Achamos por bem então oferecer o Substitutivo em anexo ao Projeto.

O PL nº 2.846/03 não oferece problemas quanto à constitucionalidade. Mas o seu art. 5º é injurídico, pois o comando em nada acrescenta ao que já é previsto em lei. O Projeto contém também índice

monetário extinto e necessita ainda de adaptação aos preceitos da LC nº 95/98. Oferecemos também Substitutivo em anexo ao mesmo.

O PL nº 3.772/04, por sua vez, tem preceito inconstitucional – o art. 6º comete atribuição a órgão público executivo, o que só pode ser feito pelo Chefe do Executivo em nosso Direito (CF: art. 84, VI, “a”). O art. 3º é injurídico, pois uma nova lei não exime ninguém de cumprir as demais já existentes. O Projeto tem problemas de redação e demanda também adaptação aos ditames da LC nº 95/98. Oferecemos também Substitutivo (em anexo) ao Projeto.

Passando ao PL nº 3.483/04, seu art. 8º é inconstitucional (por invasão da competência estadual) e o art. 4º é injurídico, pois não inova a legislação sobre o tema. O Projeto também utiliza a UFIR e necessita ser adaptado aos preceitos da LC nº 95/98. Também oferecemos Substitutivo ao mesmo (em anexo) para sanar os diversos vícios.

O PL nº 3.755/04 não oferece problemas de constitucionalidade, mas utiliza índice monetário extinto e precisa ser adaptado aos preceitos da LC nº 95/98. Oferecemos as emendas anexas neste sentido.

O Substitutivo/CDC, outrossim, só necessita de subemenda adaptando seu art. 5º aos ditames da LC nº 95/98, que oferecemos em anexo. E só.

Finalmente, o Substitutivo/CFT necessita ter seu art. 6º e § único suprimidos, pois o comando dá atribuição fiscalizatória a vários órgãos públicos executivos. Os arts. 8º e 9º são injurídicos pois nada têm a ver com o escopo do Projeto. Têm também que serem suprimidos. A técnica legislativa da proposição deixa a desejar e há necessidade de adaptação aos preceitos da LC nº 95/98. Optamos então por oferecer a Subemenda Substitutiva em anexo à proposição. A emenda nº 1/CFT ao Projeto principal é inconstitucional, pois vários de seus dispositivos dão atribuições ao Poder Executivo.

Então, nosso voto é pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos do Substitutivo anexo, dos PL's de nºs 3.487/00, 2.846/03, 3.772/04 e 3.483/04, nos termos dos Substitutivos pertinentes em anexo; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos das duas emendas anexas, do PL nº 3.755/04; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos da subemenda anexo, do

Substitutivo/CDC aos Projetos; pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos da Subemenda Substitutiva em anexo, do Substitutivo/CFT aos Projetos; e finalmente pela inconstitucionalidade da emenda nº 1/CFT ao PL nº 3.487/00.

É o voto.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN

Relator

## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### SUBSTITUTIVO DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000 (Em apenso: PL nº 2.846/03, PL nº 3.772/04, PL nº 3.483/04 e PL nº 3.755/04)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento ao público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os estabelecimentos bancários, bem como outras instituições, públicas ou privadas, que tenham entre as suas características o atendimento ao público em geral, adotarão métodos, práticas ou procedimentos que minimizem o desconforto das pessoas que estiverem aguardando o atendimento.

Art. 2º Entre as medidas a serem tomadas para o cumprimento desta lei, é obrigatória a instalação de cadeiras, ou outro meio similar, em quantidade que atenda a média da frequência, à disposição das pessoas que estejam aguardando atendimento, utilizando-se método que garanta a ordem de chegada sem a necessidade de organização de filas de pessoas em pé.

Art. 3º A infração ao disposto nesta lei sujeita o estabelecimento, se público, a devida responsabilização de seu dirigente e, se privado, à aplicação de multa diária de duzentos e cinquenta reais, aplicada pelo órgão de Defesa do Consumidor da jurisdição a que pertencer a instituição privada penalizada.

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

Sala da Comissão, em        de        de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### SUBSTITUTIVO DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 2.846, DE 2003 (Apensado ao PL nº 3.487/ 00)

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

**Autor:** Deputado CHICO ALENCAR

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica determinado que todas as agências bancárias situadas no Território Nacional deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais, e de trinta minutos em vésperas e após feriados.

§ 2º As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocado à disposição.

Art. 2º O controle de atendimento de que trata esta lei, pelo cliente, será realizado por meio de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constarão:

I - nome e número da instituição;

II - número da senha;

III - data e horário de chegada do cliente.

Parágrafo único. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas

portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será por meio de senha numérica e a oferta de assentos ergometricamente corretos.

Art. 3º Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências das agências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes sanções progressivas:

I - advertência;

II - multa de vinte e cinco mil a cento e vinte e cinco mil reais;

III - interdição do estabelecimento.

Parágrafo único. A interdição do estabelecimento só será revogada quando a instituição regularizar sua situação para o pleno cumprimento do disposto nesta lei.

Art. 5º As agências bancárias terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### SUBSTITUTIVO DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.772, DE 2004 (Apensado ao PL nº 3.487/00)

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.

**Autor:** Deputado DANIEL ALMEIDA

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores usuários de serviços bancários, em todo o território nacional, limites referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo único. O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o *caput* refere-se exclusivamente ao serviço personalizado em guichês.

Art. 2º O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo 1º, é de:

I – até quinze minutos em dias normais;

II – até vinte e cinco minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo único. Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3º As instituições financeiras têm o prazo de sessenta dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.



Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará as instituições infratoras a multa pecuniária variável.

§ 1º As multas serão aplicadas no valor de até duzentas vezes o maior salário mínimo vigente no País sempre que, notificadas, as instituições deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis.

§ 2º As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central do Brasil, dentro do prazo de quinze dias contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### SUBSTITUTIVO DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.483, DE 2004 (Apensado ao PL nº 3.487/00)

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

**Autor:** Deputado EDUARDO CUNHA

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O objetivo desta lei é assegurar a melhoria do atendimento bancário, proporcionando maior conforto e adequação dos serviços prestados aos usuários das instituições financeiras, durante o período de atendimento bancário.

Art. 2º Torna-se obrigatório em todo o território nacional, para todas as instituições bancárias públicas e privadas, a implantação de assentos de espera com a finalidade de garantir atendimento bancário adequado.

Art. 3º Torna-se obrigatório em todo o território nacional, para todas as instituições bancárias públicas e privadas, a manutenção no atendimento ao público, incluindo o setor de caixas, de número de funcionários compatível com o fluxo e usuários, de modo a garantir atendimento bancário em tempo razoável.

Art. 4º Para os fins desta Lei, considera-se tempo razoável:

I – até quinze minutos, em dias de fluxo normal;

II – até trinta minutos nos dias de maior fluxo que se seguem:

a) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;

b) data de vencimento de tributos municipais, estaduais ou federais;



## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.755, DE 2004** **(Apensado ao PL nº 3.487/00)**

Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

**Autor:** Deputado CARLOS NADER

### **EMENDA Nº 1 DO RELATOR**

No § 2º do art. 1º do Projeto, substitua-se a expressão “1.000 UFIRs” por “dois mil e quinhentos reais”.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.755, DE 2004** **(Apensado ao PL nº 3.487/00)**

Determina aos estabelecimentos bancários a instalação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos.

**Autor:** Deputado CARLOS NADER

### **EMENDA Nº 2 DO RELATOR**

Suprima-se o art. 4º do Projeto.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO PROJETO DE LEI Nº 3.487 DE 2000**

**(Em apenso: PL's de nºs 2.846, de 2003, 3.772 e 3.483, de 2004, e 3.775, de 2004)**

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

### **SUBEMENDA DO RELATOR**

No art. 5º da proposição, substitua-se a expressão “180 (cento e oitenta)” por “cento e oitenta.”

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator

## **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

### **SUBEMENDA SUBSTITUTIVA DO RELATOR AO SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000**

**(Apensos os PL's de nºs 2.846, de 2003, 3.772 e 3.483, de 2004 e 3.775, de 2004)**

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera no atendimento ao público.

Art. 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. 3º Sujeitam-se à 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;

IV – as empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias 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. 4º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar trinta minutos.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o caput poderá ser de até 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.

Art. 5º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 4º, os estabelecimentos a que se refere o art. 3º 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 – vinte e cinco por cento, no mínimo, ao final do primeiro trimestre;
- II – cinquenta por cento, no mínimo, ao final do segundo trimestre;
- III – setenta e cinco por cento, no mínimo, ao final do terceiro trimestre;
- IV – cem por cento ao final do quarto trimestre.



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 pela fiscalização.

Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de quinze dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 7º Esta lei entra em vigor sessenta dias a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN  
Relator