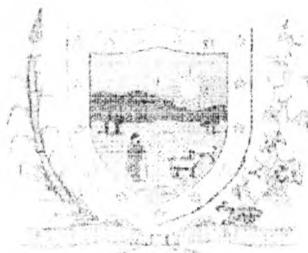


NO EXPEDIENTE DO IN-  
21 02 2003  
06 02 03



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Epitácio Pessoa*

Projeto de Lei nº 09 / 2003

Do Deputado Vital Filho

**Dispõe sobre o atendimento  
ao consumidor, nos caixas das  
agências bancárias.**

**A Assembléia Legislativa Decreta:**

Art. 1º - Todas as agências bancárias estabelecidas no estado da Paraíba ficam obrigadas a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

Art. 2º - Considera-se tempo razoável, para os fins desta lei:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

- a - em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
- b - em data de vencimentos de tributos;
- c - em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

§ 1º - Os períodos de que tratam os incisos I e II deste artigo serão delimitados pelos horários de ingresso e de saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante chancela mecânica ou eletrônica.

§ 2º - Os procedimentos administrativos que trata o caput deste artigo serão aplicados quando da denúncia a Órgão de Defesa do Consumidor por um cidadão consumidor ou entidade da

sociedade civil, legalmente e devidamente acompanhada de provas práticas.

Art. 3º - Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b", e "c" do inciso II do artigo anterior.

Art. 4º - A análise, pelo órgão de que trata o artigo anterior, do tempo de atendimento a que se referem os incisos I e II do artigo 2º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou lógico-informática de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção de serviços bancários.

Art. 5º - A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas de:

I - advertência;

II - multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais), por usuário prejudicado, dobrado a cada reincidência até a 4ª (quarta);

III - suspensão da atividade, nos termos do artigo 59 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento

Art. 6º - A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão estadual de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com os municípios.

Art. 7º - As agências bancárias referidas no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência desta lei, para adaptar-se às suas disposições.

Artigo 8º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias.

Artigo 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba,  
03 de fevereiro de 2003.

  
Vital Filho  
Deputado Estadual



## JUSTIFICATIVA

A proposição, ora apresentada na forma de Projeto de Lei, visa a defesa do consumidor de serviços bancários.

O serviço prestado por instituições bancárias e financeiras é caracterizado como "serviço" pelo Código de Defesa do Consumidor, estando sujeito às normas que regulem o fornecimento de produtos e serviços ao consumidor.

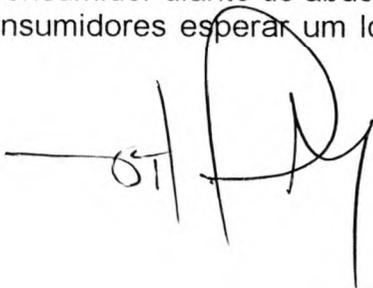
Os bancos têm, priorizado o atendimento aos seus clientes/consumidores através de equipamentos eletro-eletrônicos, sem a intermediação direta de funcionários.

Tal procedimento tem provocado a demissão de um grande número de bancários e conseqüentemente a formação de longas filas e longo tempo de espera no atendimento das agências.

Os bancos, registradas as exceções de administração temerária e criminosa, tem sido ao longo das últimas décadas um segmento de alta lucratividade. Nos últimos anos, com a redução dos índices inflacionários lançaram mão de todos os meios para manter seus rendimentos exorbitantes.

Entre estes meios estão: a cobrança de taxas de serviços a preços altos, a cobrança indevida de taxas, a demissão sistemática de empregados, a redução das agências bancárias, a redução da qualidade de atendimento aos usuários e outros.

Portanto temos aqui um problema objetivo a ser solucionado, qual seja defender os interesses do consumidor diante do abuso das intermináveis filas dos bancos que obrigam os consumidores esperar um longo tempo para serem atendidos.



PEDIDO DE VISTAR

03/06/03  
Dep Vital Per  
Presidente



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

SECRETARIA LEGISLATIVA



**REGISTRO DA TRAMITAÇÃO PROCESSUAL LEGISLATIVA DAS MATÉRIAS  
SUJEITAS À APRECIÇÃO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E  
REDAÇÃO E DEMAIS COMISSÕES PERMANENTES E/OU TEMPORÁRIAS**

Registro no Livro de Plenário  
Às fls. \_\_\_\_\_ sob o nº 09/03  
Em 06/02/2003  
Wilson Santos  
Diretor da Div. de Assessoria ao Plenário

Constou no Expediente da Sessão  
Ordinária do dia 21/02/2003  
Magalhaes  
Div. de Assessoria ao Plenário  
Diretor

Remetido ao Departamento de Assistência  
e Controle do Processo Legislativo  
Em, 21/02/2003.  
[Signature]  
Dir. da Divisão de Assessoria ao Plenário

Remetido à Secretaria Legislativa  
No dia 21/02/2003  
[Signature]  
Departamento de Assistência e Controle  
do Processo Legislativo

À Comissão de Constituição, Justiça e  
Redação para indicação do Relator  
  
Em \_\_\_/\_\_\_/2003  
  
Secretaria Legislativa  
Secretário

Publicado no Diário do Poder Legislativo  
no dia 06/03/2003  
  
Secretaria Legislativa  
Secretário

Assessoramento Legislativo Técnico  
  
Em \_\_\_/\_\_\_/2003  
  
Secretaria Legislativa  
Secretário

Designado como Relator o Deputado  
DEP. ZENOBIO DOS SANTOS  
Em 14/03/2003  
  
Deputado  
Presidente

No ato de sua entrada na Assessoria de  
Plenário a Presente Propositura  
consta 3 Pagina (S).  
Em 12/02/2003.  
[Signature]  
Assessor

Apreciado pela Comissão  
No dia \_\_\_/\_\_\_/2003  
  
Parecer \_\_\_\_\_  
Em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
  
Secretaria Legislativa

No ato de sua entrada na Assessoria de  
Plenário a Presente Propositura  
consta \_\_\_\_\_ Documento (s)  
em anexo.  
Em \_\_\_/\_\_\_/2003.  
  
Assessor



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA



REQUERIMENTO

Requeiro, na forma regimental, que seja realizado no âmbito desta Comissão a ~~realização~~ de audiência pública, em data a ser posteriormente aprezada, para análise e estudo mais participativo de nosso Projeto de Lei nº 09/2003, que dispõe sobre o atendimento ao consumidor, nos caixas das agências bancárias.

Sala das Comissões, em 11 de junho de 2003

  
**VITAL FILHO**  
Deputado Estadual



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**PROJETO DE LEI Nº 09/2003**



DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO AO  
CONSUMIDOR, NOS CAIXAS DAS  
AGÊNCIAS BANCÁRIAS.

**AUTOR:** DEP. VITAL FILHO.  
**RELATORA:** DEP. ÉDINA WANDERELEY.

**PARECER** Nº 700/04

### I – RELATÓRIO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação recebe para análise e parecer o **PROJETO DE LEI Nº 09/03**, do ilustre deputado Vital Filho, que dispõe sobre o atendimento ao consumidor, nos caixas das agências bancárias.

É o Relatório

### II – VOTO DO RELATOR

A proposta legislativa objeto de apreciação desta relatoria, tem a finalidade de melhorar o atendimento aos clientes, e em especial aos idosos que mesmo tendo uma fila só para os mesmo muitas vezes é demorado.

Atualmente o serviço prestado por instituições bancárias e financeiras, é caracterizado como “serviço” pelo Código de Defesa do Consumidor, estando sujeitos às normas que regulam o fornecimento de produtos e serviços ao consumidor.

]



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**PROJETO DE LEI Nº 09/2003**



Nunca é demais lembrar que, o projeto em tela interfere na competência federal, e para tanto deve a proposta em espécie ser regulamentada no âmbito da esfera federal.

Desta forma, o projeto em epigrafe de competência do Executivo Federal, ademais já existe um conselho que regula a Política Monetária Nacional.

Nestas condições, ante o exposto, o posicionamento desta relatoria é pela INCONSTITUCIONALIDADE, do Projeto de Lei nº 09/03.

É o voto

Sala das Comissões, em 30 de novembro de 2004.

  
**DEP. ÉDINA WANDERELY**  
Relatora



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**PROJETO DE LEI Nº 09/2003**



**III – PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação adota e recomenda o parecer da senhora relatora, pela **INCONSTITUCIONALIDADE**, do Projeto de Lei nº 09/03.

É o Parecer  
Sala das Comissões, em 30 de novembro de 2004.

**Dep. FÁBIO NOGUEIRA**  
Presidente

**Dep. VITAL FILHO**  
Membro

*Edina Wanderley*  
**Dep. EDINA WANDERLEY**  
Relatora

**Dep. GERVÁSIO MAIA FILHO**  
Membro

*Fausto Oliveira*  
**Dep. FAUSTO OLIVEIRA**  
Membro

*Gilvan Freire*  
**Dep. GILVAN FREIRE**  
Membro

**Dep. RODRIGO SOARES**  
Membro

Apreciada Pela Comissão  
No Dia 30/11/2004