

12 de 09 de 13  
PRESIDENTE



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
Casa de Epitácio Pessoa  
Gabinete do Deputado Vituriano de Abreu

**PROJETO DE LEI Nº 1657/2013**

**Autor: Dep. ANTONIO VITURIANO DE ABREU**

***Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providências.***

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA DECRETA:**

Art. 1º - As instituições bancárias sediadas no Estado da Paraíba, além das multas aplicadas pelos PROCON's, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento quando forem atendidas além do limite máximo de tempo de espera, previsto em lei municipal ou estadual.

Art. 2º - As instituições bancárias deverão emitir uma senha de atendimento para o usuário onde registre o seu horário de chegada, a qual será devolvida ao cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

Art. 3º - Para os efeitos desta lei, considera-se usuário da instituição bancária toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independentemente da mesma ser ou não cliente do banco.

Art. 4º - O usuário que se sentir prejudicado pela demora no atendimento, de posse da senha autenticada devolvida pelo caixa, deverá comunicar o fato ao gerente da instituição financeira ou a qualquer outro funcionário designado para receber a reclamação, e solicitar o pagamento da indenização, que deverá ser feito no prazo máximo de 48 horas.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

Casa de Epitácio Pessoa  
Gabinete do Deputado Vituriano de Abreu

---

Art. 5º - O valor da indenização será equivalente a 30 UFR-PB (unidade fiscal de referência na Paraíba), vigente na data do atendimento, por cada usuário atendido em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera.

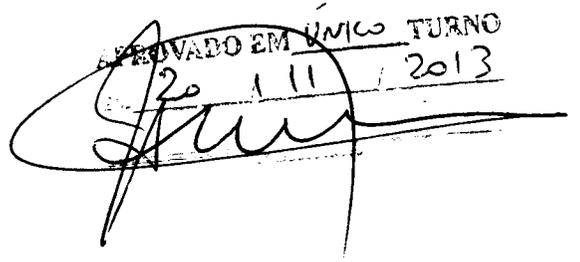
Parágrafo único - Na hipótese do pagamento não ser realizado no prazo definido no *caput* deste artigo, o pagamento deverá ser feito em dobro.

Art. 6º - As instituições bancárias deverão afixar em local visível, placa indicativa do limite máximo de tempo para atendimento ao usuário, contendo o número da respectiva lei.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Assembléia Legislativa, Sala das Sessões, 04 de setembro de 2013.

  
**ANTONIO VITURIANO DE ABREU**  
Deputado Estadual

RECEBIDO EM ÚNICO TURNO  
20 11 2013  




**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

Casa de Epitácio Pessoa  
Gabinete do Deputado Vituriano de Abreu



**JUSTIFICATIVA:**

É fato público e notório as intermináveis filas nas agências bancárias em todo o país, de modo especial nos dias de pagamentos de servidores públicos, fato este que demonstra que muitas vezes o serviço é prestado de forma deficiente e não condizente com o que disciplina o Código de Defesa do Consumidor, causando transtornos e aborrecimentos ao cliente.

Na busca de solução para esta situação, em diversos municípios e/ou estados existem leis que obrigam as instituições financeiras, colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, bem como sistemas de auto-atendimento de modo que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

O STF (Supremo Tribunal Federal), última instância da Justiça Brasileira, já tomou diversas decisões que confirmam a constitucionalidade de lei municipal que regulamenta o tempo de espera nas filas de banco.

A jurisprudência é pacífica nos Tribunais Superiores, tanto no STF (Supremo Tribunal Federal), quanto no STJ (Superior Tribunal de Justiça), demonstrando que o tempo de espera nas filas dos bancos é matéria de interesse local.

Importante também é esclarecer que além de ser matéria de interesse local, é direito à proteção do consumidor, visto que o tempo de espera nas filas de banco não se confunde com as atividades-fim das instituições financeiras, conforme demonstra a jurisprudência do STF.

Sabemos que no caso de descumprimento da lei das filas, as instituições bancárias pagam elevadas multas ao Poder Público, cobradas pelos PROCON's. O usuário, pessoa que cumpre com o pagamento dos seus impostos, na verdade é quem sofre com a demora no atendimento, suportando constrangimentos, humilhações, deixando de realizar outros compromissos, não recebe qualquer valor a título de multa ou indenização em razão da demora no atendimento.



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

Casa de Epitácio Pessoa  
Gabinete do Deputado Vituriano de Abreu



Diante do exposto, apresentamos o presente Projeto de Lei, entendendo que a matéria é constitucional e de grande relevância para a sociedade paraibana, e seguramente contaremos com o apoio de todos os Ilustres Pares desta Casa Legislativa, para que a matéria seja aprovada.

Assembléia Legislativa, Sala das Sessões, 04 de setembro de 2013.

  
**ANTONIO VITURIANO DE ABREU**  
Deputado Estadual



**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. \_\_\_\_\_ spb o nº 1.657  
 Em 11/09/2013  
 \_\_\_\_\_  
 Diretora da Div. de Assessoria ao Plenário

Constou no Expediente da Sessão  
 Ordinária do dia 12/09/2013  
 \_\_\_\_\_  
 Diretora de Assessoria ao Plenário  
 Diretora

Remetido ao Departamento de Assistência  
 e Controle do Processo Legislativo  
 Em, 12/09/2013.  
 \_\_\_\_\_  
 Dir. da Divisão de Assessoria ao Plenário

Remetido à Secretaria Legislativa  
 No dia 12/09/2013  
 \_\_\_\_\_  
 Departamento de Assistência e Controle  
 do Processo Legislativo

À Comissão de Constituição, Justiça e  
 Redação para indicação do Relator  
 Em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2013.  
 \_\_\_\_\_  
 Secretaria Legislativa  
 Secretário

Publicado no Diário do Poder Legislativo  
 no dia \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2013  
 \_\_\_\_\_  
 Secretaria Legislativa  
 Secretário

Assessoramento Legislativo Técnico  
 Em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2013  
 \_\_\_\_\_  
 Secretaria Legislativa  
 Secretário

Designado como Relator o Deputado  
 \_\_\_\_\_  
 Em 25/09/2013  
 \_\_\_\_\_  
 Deputado  
 Presidente

Apreciado pela Comissão  
 No dia \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2013  
 Parecer \_\_\_\_\_  
 Em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /  
 \_\_\_\_\_  
 Secretaria Legislativa

Aprovado em (\_\_\_\_) Turno  
 Em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2013.  
 \_\_\_\_\_  
 Funcionário

No ato de sua entrada na Assessoria de  
 Plenário a Presente Propositura consta  
 (\_\_\_\_) Pagina (s) e (\_\_\_\_)  
 Documento (s) em anexo.  
 Em 11/09/2013.  
 \_\_\_\_\_  
 Funcionário



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

07

**CERTIDÃO**

**CERTIFICO**, em razão do que dispõe os §§ 1º e 2º do art. 139 da Resolução nº 1.578, de 19 de dezembro de 2012 (Regimento Interno) que não houve apresentação de Emendas no Protocolo Legislativo da Divisão de Assessoria ao Plenário, unidade de trabalho da Secretaria Legislativa, durante os 5 (cinco) dias úteis, após a publicação no Diário do Poder Legislativo, no que se refere ao Projeto de Lei nº 1.657/2013, de autoria do Deputado Vitutirano de Abreu, que “Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providências”.

Gabinete do Secretário Legislativo da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba “Casa de Epitácio Pessoa”, João Pessoa, 23 de setembro de 2013.

  
**Felix de Sousa Araújo Sobrinho**  
**Secretário Legislativo**

PROPOSITURA

1657/13

Projeto de Lei nº 1657/2013

Relator(A): JOÃO HENRIQUE

Relator Substituto na Reunião: \_\_\_\_\_

Parecer do Relator  Constitucionalidade  Inconstitucionalidade

08

**VOTOS DOS MEMBROS TITULARES**

**VOTOS DOS MEMBROS SUPLENTES**

**Constitucionalidade**

- Dep. Janduhy Carneiro
- Dep. Olenka Maranhão
- Dep. Dr. Aníbal
- Dep. Léa Toscano
- Dep. Jutay Meneses
- Dep. João Henrique
- Dep. Vituriano de Abreu

**Constitucionalidade**

- Dep. Caio Roberto
- Dep. Raniery Paulino
- Dep. Toinho do Sopão
- Dep. Hervazio Bezerra
- Dep. Tião Gomes
- Dep. Assis Quintans
- Dep. Carlos Batinga

**Inconstitucionalidade**

- Dep. Janduhy Carneiro
- Dep. Olenka Maranhão
- Dep. Dr. Anibal
- Dep. Lea Toscano
- Dep. Jutay Meneses
- Dep. João Henrique
- Dep. Vituriano de Abreu

**Inconstitucionalidade**

- Dep. Caio Roberto
- Dep. Raniery Paulino
- Dep. Toinho do Sopão
- Dep. Hervázio Bezerra
- Dep. Tião Gomes
- Dep. Assis Quintans
- Dep. Carlos Batinga

**Arquivamento**

- Dep. Janduhy Carneiro
- Dep. Olenka Maranhão
- Dep. Dr. Aníbal
- Dep. Léa Toscano
- Dep. Jutay Meneses
- Dep. João Henrique
- Dep. Vituriano de Abreu

**Arquivamento**

- Dep. Caio Roberto
- Dep. Raniery Paulino
- Dep. Toinho do Sopão
- Dep. Hervazio Bezerra
- Dep. Tião Gomes
- Dep. Assis Quintans
- Dep. Carlos Batinga

**Rejeição**

- Dep. Janduhy Carneiro
- Dep. Olenka Maranhão
- Dep. Dr. Anibal
- Dep. Lea Toscano
- Dep. Jutay Meneses
- Dep. João Henrique
- Dep. Vituriano de Abreu

**Rejeição**

- Dep. Caio Roberto
- Dep. Raniery Paulino
- Dep. Toinho do Sopão
- Dep. Hervázio Bezerra
- Dep. Tião Gomes
- Dep. Assis Quintans
- Dep. Carlos Batinga

**Abstenção**

- Dep. Janduhy Carneiro
- Dep. Olenka Maranhão
- Dep. Dr. Anibal
- Dep. Lea Toscano
- Dep. Jutay Meneses
- Dep. João Henrique
- Dep. Vituriano de Abreu

**Abstenção**

- Dep. Caio Roberto
- Dep. Raniery Paulino
- Dep. Toinho do Sopão
- Dep. Hervázio Bezerra
- Dep. Tião Gomes
- Dep. Assis Quintans
- Dep. Carlos Batinga

[ ] Total

[ ] Total

Parecer Vencedor  Constitucionalidade  Inconstitucionalidade

Relator Substituto – Parecer Vencedor:



Estado da Paraíba  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
Casa de Epitácio Pessoa  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação

Proj Lei  
1657/13  
9

**PROJETO DE LEI nº 1657/2013**

Dispõe sobre pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providencias.

AUTOR: Dep. VITURIANO DE ABREU

RELATOR: Dep. JOÃO HENRIQUE

**PARECER** nº 1776/2013

**I – RELATÓRIO**

Chega para apreciação desta Comissão de Constituição, Justiça e Redação, Projeto de Lei nº 1657/2013, da lavra do Ilustríssimo Senhor Deputado Vituriano de Abreu que dispõe sobre pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários.

Tramitação na forma regimental.

Breve relato

## II – VOTO DO RELATOR

Em retida análise ao Projeto de Lei em tela, visa pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários.

Nos dias de hoje, com o avanço tecnológico, as instituições bancárias estão cada vez mais buscando dar maior comodidade a seus clientes, uma vez que é possível se fazer quase tudo sem sair de casa, seja pelo atendimento via internet ou telefone. No entanto, ainda existem muitas pessoas que preferem ir até as agências bancárias para realizar transações, pagamento de contas, etc, seja pela insegurança dos novos sistemas ou pela necessidade imperativa.

Ocorre que não é raro se deparar com problemas dentro dos bancos, principalmente no que diz respeito ao atendimento demasiadamente vagaroso, tanto pelo excesso de clientes, como pela quantidade ínfima de funcionários.

Sabemos que cada Estado e/ou Município pode legislar sobre estas questões de forma complementar. Sendo assim, cada um possui uma legislação própria, porém nada impede de se basear no Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei nº 8.078/90), uma vez que é a lei que rege as relações de consumo.

Não pairam dúvidas acerca da incidência das normas de defesa do consumidor às relações jurídicas formadas pelas instituições financeiras e seus clientes:

Assim, os bancos devem respeitar todos os direitos do consumidor, fornecendo produtos e serviços de forma eficiente e segura. A eficiência na prestação dos serviços, todavia, não envolve apenas o que é fornecido, mas como se dá esse fornecimento.

1659/13

A

Conforme exposto no tópico introdutório, o tempo é ativo escasso atualmente, sendo assim, num mercado de livre concorrência, as empresas que fornecem o serviço com maior comodidade aos usuários tendem a manter e aumentar sua clientela. Por conseqüência, as instituições financeiras precisaram desconcentrar a prestação de seus serviços, seja por meio de terminais de auto-atendimento ou pela possibilidade de utilização da internet e de telefones para a realização de transações bancárias com maior agilidade e comodidade.

Todavia, tais avanços não foram suficientes para suprimir a necessidade de comparecimento do consumidor à agência bancária para a realização de algumas transações.

Ocorre que a crescente demanda de clientes normalmente não é acompanhada de forma imediata pelo incremento da estrutura física e de pessoal para atendê-la. Tal situação se mostrou tão relevante que não foram poucos os Estados e Municípios que, fazendo uso da competência legislativa prevista, respectivamente, no art. 24, VIII, e no art. 30, I, da Constituição Federal, passaram a normatizar o tempo máximo de espera em filas de instituições bancárias.

A edição dessas normas, impondo aos bancos uma obrigação de fazer, consistente na prestação de serviços de forma célere e adequada, fez com que alguns consumidores entendessem que o simples descumprimento do prazo legal ensejaria o direito a uma indenização.

O ilícito poderá importar a aplicação de penalidades administrativas, previstas nas leis que regulam o tempo máximo de espera na fila, mas apenas a ocorrência do dano viabiliza o reconhecimento do direito do consumidor à indenização.

Nesse ponto, é relevante ressaltar que o tempo máximo de espera previsto em lei é parâmetro seguro para balizar o planejamento do consumidor e se este arcou com prejuízos decorrentes do tempo de espera na fila, tem direito à indenização.

1659/13  
12

Para exemplificar, imagine-se o caso de consumidor que aproveita o horário do almoço para efetuar transação bancária que só pode ser realizada no interior da agência, como o saque de uma vultosa quantia em dinheiro, em local cuja lei municipal estabelece em trinta minutos o tempo máximo de espera por atendimento. Se o tempo de espera ultrapassa tal interstício e, em razão disso, comprovadamente o consumidor deixa de concluir um negócio, pode o banco ser condenado a indenizá-lo pelas perdas sofridas.

Em relação ao dano moral, afirma que este decorre do sofrimento, da dor, das perturbações emocionais e psíquicas, do constrangimento, da angústia, do desconforto espiritual por bem ou serviço defeituoso ou inadequado fornecido.

É sabido que os simples aborrecimentos, contrariedades e frustrações da vida cotidiana não ensejam o reconhecimento de dano moral. Ainda que aguardar atendimento em filas não seja situação agradável, tal dissabor é comum na vida em sociedade e não é exclusividade do serviço prestado pelos bancos, situação essa que deve ser ponderada antes de se concluir pela ocorrência do dano

Entender que o fato de aguardar pelo atendimento em filas não seja uma excepcionalidade, entretanto, não importa afirmar ser improvável o reconhecimento de dano moral. Isso, porque se o estabelecimento bancário não proporciona condições adequadas de conforto para a espera, a exemplo de ventilação, limpeza, segurança, oferecimento de água, existência de cadeiras e sanitários, não há dúvidas de que a demora no atendimento pode ensejar a responsabilização.

Também aqui deve ser ponderado se o serviço buscado não poderia ser obtido por meio de um meio mais acessível ao consumidor, como o telefone, a internet ou os terminais de auto-atendimento.

1657/13  
13

Conquanto normalmente caracterize mero dissabor cotidiano esperar em filas pelo atendimento em instituições bancárias, não são poucos os Estados e Municípios que, em face do interesse local, editaram leis para coibir os excessos que prejudicavam os consumidores.

Na busca de solução para esta situação, em diversos municípios e ou Estado existem leis que obrigam as instituições financeiras, colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, bem como sistemas de auto-atendimento de modo que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Atendidos então, os requisitos legais e o notório interesse público com que se reveste a matéria objeto da proposta legislativa. Desta forma não existindo nenhum impedimento de ordem legal, voto pela **constitucionalidade e legalidade** do Projeto de Lei nº 1.657/2013.

É como voto

Sala da Comissão, em 03 de outubro de 2013.



Dep. **JOÃO HENRIQUE**  
RELATOR

13...

1657/13  
14

### III – PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação adota e recomenda o parecer do Senhor Relator, pela **Constitucionalidade e Juridicidade** do Projeto de Lei nº 1.657/2013.

É o parecer.

Sala das Comissões, em 03 de outubro de 2013.



Dep. **JANDUÍ CARNEIRO**  
Presidente

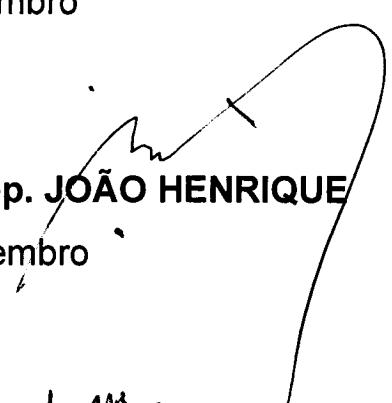
Apreciada Pela Comissão  
No Dia 07/10/13



Dep. **OLENKA MARANHÃO**  
Membro

Dep. **TOINHO DO SOPÃO**  
Membro

Dep. **JUTAY MENESES**  
Membro



Dep. **JOÃO HENRIQUE**  
Membro

Dep. **LEA TOSCANO**  
Membro



Dep. **ANTURIANO DE ABREU.**  
Membro



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Eptácio Pessoa*

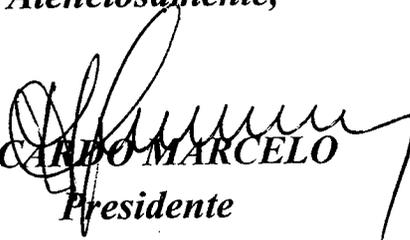
**Ofício nº 1018/2013**

*João Pessoa, 25 de novembro de 2013.*

***Senhor Governador,***

*Participo a Vossa Excelência o Autógrafo do Projeto de Lei nº 1.657/2013, do Deputado Estadual Vituriano de Abreu que “Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providências”.*

***Atenciosamente,***

  
**RICARDO MARCELO**  
*Presidente*

*Ao Excelentíssimo Senhor*  
**DR. RICARDO VIEIRA COUTINHO**  
**GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA**  
*“Palácio da Redenção”*  
*João Pessoa – PB*



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

**AUTÓGRAFO Nº 1018/2013**  
**PROJETO DE LEI Nº 1.657/2013**  
**AUTORIA: DEPUTADO VITURIANO DE ABREU**

**Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providências.**

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DECRETA:**

**Art. 1º** As instituições bancárias sediadas no Estado da Paraíba, além das multas aplicadas pelos PROCON's, ficam obrigadas a indenizarem os usuários em atendimento quando forem atendidas além do limite máximo de tempo de espera, prevista em lei municipal ou estadual.

**Art. 2º** As instituições bancárias deverão emitir uma senha de atendimento para usuário onde registre o seu horário de chegada, a qual será devolvida ao cliente após o encerramento do atendimento, devidamente autenticada pelo caixa.

**Art. 3º** Para os efeitos desta Lei, considera-se usuário da instituição bancária toda pessoa física ou jurídica que seja atendida pelos caixas, independentemente da mesma ser ou não cliente do banco.

**Art. 4º** O usuário que se sentir prejudicado pela demora no atendimento, de posse da senha autenticada devolvida pelo caixa, deverá comunicar o fato ao gerente da instituição financeira ou a qualquer outro funcionário designado para receber a reclamação, e solicitar o pagamento da indenização, que deverá ser feito no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas.

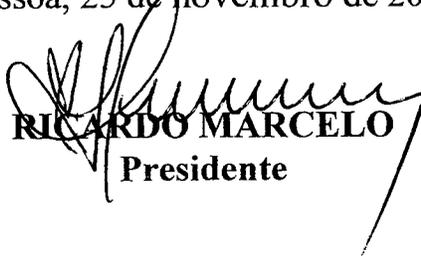
**Art. 5º** O valor da indenização será equivalente a 30 UFRPB ((Unidade Fiscal de Referência do Estado da Paraíba), vigente na data do atendimento, por cada usuário atendido em horário excedente ao limite máximo de tempo de espera.

16  
**Parágrafo único.** Na hipótese do pagamento não ser realizado no prazo definido no caput deste artigo, o pagamento deverá ser feito em dobro.

**Art. 6º** As instituições bancárias deverão afixar em local visível, placa indicativa do limite máximo de tempo para atendimento ao usuário, contendo o número da respectiva Lei.

**Art. 7º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba, “**Casa de Eptácio Pessoa**”, João Pessoa, 25 de novembro de 2013.

  
**RICARDO MARCELO**  
Presidente



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

**SECRETARIA LEGISLATIVA**

**DIVISÃO DE REDAÇÃO E AUTÓGRAFO**

**ENCAMINHAMENTO DE AUTÓGRAFOS**

**AUTÓGRAFO Nº 1018/2013**

**PROJETO DE LEI Nº 1.657/2011**

**AUTORIA: DEPUTADO VITURIANO DE ABREU**

**EMENTA: Dispõe sobre o pagamento de indenização pelas instituições bancárias aos seus usuários e dá outras providências.**

**Nº DE PÁGINAS/OFÍCIO E AUTÓGRAFO: 03**

**Recebido em:** 26 / 11 / 2013

**Nome:** Wilme