



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete do Deputado Jorge Cauhy

SAIN - Parque Rural Gabinete n.º 14 Brasília - DF CEP 70086-900  
Fones 348-8142 348-8145 -8146 Fax 348-8143

**PROJETO DE LEI N.º PL 1367 2004**  
(Do Deputado Jorge Cauhy)

23/06/04

Em Protocolo Legislativo para registro a, em  
segunda, a CDC e CCJ.

Em 23/06/04

Paulo Roberto Guimarães de Castro  
Chefe da Assessoria de Planejamento

**Dispõe sobre o prazo para atendimento aos usuários de serviços prestados por Instituições Financeiras e Concessionárias de Serviços Públicos no Distrito Federal e dá outras providências.**

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

Art. 1º. Fica assegurado aos usuários dos serviços prestados pelas Instituições Financeiras, Securitárias e Assemelhadas, e Concessionárias de Serviços Públicos no Distrito Federal, atendimento em tempo determinado.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, o tempo máximo de tolerância dos usuários em fila de espera é de 15 (quinze) minutos, nos primeiros 2 (dois) anos de vigência desta Lei. Após a vigência de 2 (dois) anos o prazo será de 5 (cinco) minutos.

Art. 3º. Os instrumentos de controle do tempo de tolerância dos usuários ficam a cargo dos prestadores dos serviços e começará a contar a partir da abertura dos estabelecimentos para atendimento ao público ou no momento em que o usuário entrar na fila.

Parágrafo único. Na hipótese dos prestadores dos serviços objeto desta Lei não fornecerem os instrumentos que possibilitem determinar com clareza o tempo de tolerância, prevalecerá aquele apurado e declarado pelo usuário.

Art. 4º. Havendo interrupção do sistema de atendimento informatizado e de auto-atendimento, os prestadores dos serviços ficam obrigados a disponibilizar imediatamente outros meios de modo que os usuários tenham atendidas suas necessidades em tempo hábil.

Art. 5º. As empresas públicas ou privadas, autárquicas ou fundacionais, que tenham em suas dependências caixas de pagamento ou recebimento de importâncias, estão sujeitas aos dispositivos desta Lei.

Art. 6º. O descumprimento das disposições desta Lei sujeita o infrator à indenização do tempo equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor a ser pago ou recebido pelo usuário, mínimo de R\$ 0,50 (cinquenta centavos).

Parágrafo único. A indenização será paga ao usuário pelo prestador do serviço simultaneamente ao pagamento ou recebimento devido, mediante o abatimento do valor a ser pago ou acréscimo no valor a ser recebido.

PROT. N.º 1367/04
PL N.º 1367/04
FIS. N.º 01



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete do Deputado Jorge Cauhy

SAIN - Parque Rural Gabinete n.º 14 Brasília - DF CEP 70086-900  
Fones 348-8142 348-8145 348-8141 348-8146 Fax 348-8143

Art. 7º. A Subsecretaria de Defesa do Consumidor – PROCON-DF e o Ministério Público, são os Órgãos encarregados de fiscalizar o cumprimento desta Lei e aplicar, no que couber, cumulativamente, as penalidades tipificadas no Código do Consumidor.

Art. 8º. As Instituições relacionadas no art. 1º e art. 5º desta Lei ficam obrigadas a manter em local visível ao público, cartazes indicativos do tempo máximo de tolerância para atendimento e percentuais de indenização fixados nesta Lei.

Art. 9º. Os casos fortuitos ou de força maior não estão sujeitos às penalidades desta Lei.

Art. 10º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação e produzirá seus efeitos 90 (noventa) dias após.

Art. 11º. Revoga-se a Lei N.º 2.547 de 12 de maio de 2000, e as disposições em contrário.

**JUSTIFICAÇÃO**

O art. 58, XI da Lei Orgânica do Distrito Federal prescreve a competência da Câmara Legislativa do Distrito Federal para dispor sobre concessão ou permissão para a exploração de serviços públicos, incluindo o de transporte coletivo, legitimando, por consequência, a aprovação desta Lei.

O atendimento aos usuários dos serviços prestados por Instituições Financeiras e Concessionárias de Serviços Públicos deixa muito a desejar.

As filas em agências bancárias, cartórios, ECT, CEB, CAESB, empresas de Telefonia, restaurantes self-service, e guichês de venda de passagens, passes estudantis e matrículas escolares é um desrespeito à dignidade humana e à cidadania dos usuários.

Nas agências bancárias vê-se cinco, dez e até quinze caixas de atendimentos e somente dois, três ou quatro caixas funcionando, não importando o tamanho das filas. O descaso é tamanho que o usuário chega a esperar de 40 (quarenta) minutos a uma hora na fila para ser atendido. Alguém que tenha necessidade de ir a vários bancos no mesmo dia, perderá um dia de trabalho produtivo entre o tempo que perde no trânsito e nas filas de bancos.

Os idosos foram atendidos pelas instituições financeiras e outras empresas quanto a instalação de caixas especiais e preferenciais, porém, no que diz respeito ao tempo de atendimento, continuam sendo desrespeitados na sua dignidade e cidadania. É comum encontrar idosos nas filas à espera de atendimento por mais de 40 minutos

Temos, como representantes do povo, de coibir o descaso das Instituições

PROTO.	1367
Fls. 11 - 02	Paulo



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Deputado Jorge Cauhy**

SAIN - Parque Rural Gabinete n.º 14 Brasília - DF CEP 70086-900  
Fones 348-8142 348-8145 348-8141 348-8146 Fax 348-8143

Financeiras e Concessionárias de Serviços Públicos com os usuários, causa de constrangimentos e perda de tempo que se traduzem em prejuízos financeiros aos usuários desses serviços, que devem ser reparados por quem deu causa.

Entendemos que somente penalidades pecuniárias pagas pelo prestador do serviço, simultaneamente ao pagamento ou recebimento, resolverão definitivamente os abusos e desrespeitos que têm sido praticados nessa área de prestação de serviços.

É inadmissível, como legisladores, assistirmos passivamente o descaso e a falta de respeito à dignidade humana e à cidadania dos usuários dos serviços, praticados pelas Instituições Financeiras e Concessionárias de Serviços Públicos, com filas intermináveis que agravam ainda mais a vida estressante dos cidadãos brasileiros.


As instituições financeiras e concessionárias de serviços públicos, quanto mais aumentam seus lucros criando taxas de toda espécie, mais negligenciam na melhoria e na eficiência dos serviços oferecidos ao público, dando, inclusive, a entender que estão prestando favor aos usuários.

Vemos crises em todos os setores de atividades, menos no setor financeiro. Quanto mais crises nos outros setores da economia mais lucro aparece nos balanços dos bancos e os serviços prestados por estas instituições sempre sendo suprimidos e a qualidade piorando. Os bancos chegam a cobrar de juros dos tomadores de recursos em torno de dez vezes o que pagam aos aplicadores, praticando uma verdadeira agiotagem generalizada. É preciso que o Governo por intermédio do Banco Central ressuscite o que o banco já teve de mais importante que foi a fiscalização rigorosa nas instituições financeiras.

É improvável reação contrária ao projeto, vez que somente aqueles que não desejam solucionar o angustiante problema das filas, é que serão penalizados com a indenização do tempo perdido pelos usuários.

O tempo máximo que um caixa leva para atender um cliente é de 3 (três) minutos (e disso todo gerente sabe), portanto, o tempo de 15 (quinze) minutos estipulado pela Lei é suficiente para atender 5 (cinco) pessoas. O que os prestadores dos serviços terão de fazer é compatibilizar o número de funcionários com a demanda dos serviços e o problema estará definitivamente resolvido.

Sala das Sessões, de de 2004.

  
**JORGE CAUHY**  
**DEPUTADO DISTRITAL**

**WILSON LIMA**  
**DEPUTADO DISTRITAL**

PROT. DIST. LEGISLATIVO
PE. N.º 367/04
Fls. N.º 03