

PODER LEGISLATIVO



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

PROJETO DE LEI

Nº 184/2019

AUTORES:DEPUTADO MARCIO PACHECO

EMENTA:

ALTERA A LEI 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS.

PODER LEGISLATIVO



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

PROJETO DE LEI

Nº: 184/2019

AUTORES: DEPUTADO MARCIO PACHECO

EMENTA:

ALTERA A LEI 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS.

PROTOCOLO Nº: 936/2019



00082464

DIRETORIA LEGISLATIVA



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

PROJETO DE LEI Nº 184/2019

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias, e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

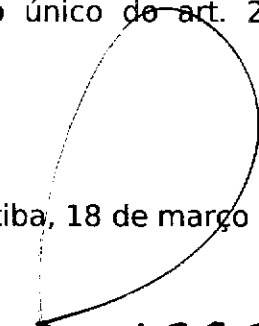
Art. 1º Acresce o § 1ºA ao art. 1º da Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, com a seguinte redação:

§ 1ºA Para a comprovação do tempo de espera a que se refere o § 1º deste artigo, o consumidor tem direito à impressão de data e hora na senha, tanto no momento da sua retirada, bem como, novamente, no momento do seu efetivo atendimento.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após noventa dias contados da data de sua publicação.

Art. 3º Revoga o parágrafo único do art. 2º da Lei nº 13.400, de 21 de dezembro 2001.

Curitiba, 18 de março de 2019.


MARCIO PACHECO
Deputado Estadual



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Justificativa:

O presente projeto de lei, visa estabelecer critério técnico mais preciso para a prova do desrespeito à lei 13.400/2001, dando assim ao consumidor, a prova necessária para buscar seus direitos, seja administrativamente através do Procon ou outros órgãos similares, ou judicialmente, pleiteando também as devidas indenizações por danos morais e etc.

Os estabelecimentos bancários, em sua maioria, estão desrespeitando a Lei 13.400/2001, pois colocam quantidade de funcionários insuficientes para atendimento ao público, que na maioria das vezes, em tempo normal, esperam mais de 15 minutos, sendo atendidos no limite do tempo máximo elencado no §1º, do artigo 1º, da Lei 13.400/2001.

Ainda, para que não se consiga frequentemente confirmar as demoras no atendimento, dificultando a comprovação de que o atendimento foi superior aos máximos permitidos, não fornecerem aos clientes qualquer informação expressa do horário do efetivo atendimento ao consumidor, dificultando assim à este, a prova junto aos órgãos de fiscalização do comprimento dos limites máximos previstos na Lei 13.400, de 21/12/2001, de 20 minutos de espera em horário normal e de 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Essa informação, da certificação da hora do atendimento efetivo, é de relevante importância para que o consumidor possa reclamar que o tempo entre a sua chegada ao estabelecimento e o seu atendimento ultrapassou o período máximo de espera definido na lei e, dessa forma, provar que não foi cumprida a legislação e assim procurar seus direitos pelo dano causado, bem como, comunicar o órgão fiscalizador para que aplique penalidade à empresa infratora.

Por fim, dada à relevância do tema desta proposição, esperamos contar com o indispensável apoio dos nossos ilustres pares para a sua aprovação.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Certifico que o presente expediente protocolado sob nº 936/2019 - DAP, em 25/3/2019, foi autuado nesta data como Projeto de Lei nº 184/2019.

Curitiba, 26 de março de 2019.


Michelle Pezzini
Matricula 16.485

Informamos que revendo nossos registros, em busca preliminar, constatamos que o presente projeto:

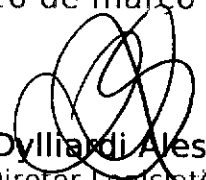
- (X) guarda similitude com a Lei nº 14.798/2013
- (X) guarda similitude com a(s) proposição(ões) em trâmite 156/2019
- (X) guarda similitude com a(s) proposição(ões) arquivada(s) PL 261/2010, 36/2010, 502/2009
- () não possui similar nesta Casa.
- () dispõe sobre matéria que sofreu rejeição na presente Sessão Legislativa.


Michelle Pezzini
Matricula 16.485

1- Ciente.

2- Encaminhe-se: (X) à Comissão de Constituição e Justiça.
(X) ao Núcleo de Apoio Legislativo.

Curitiba, 26 de março de 2019.


Dyllardi Alessi
Diretor Legislativo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 13400 - 21 de Dezembro de 2001

Publicado no Diário Oficial nº. 6137 de 26 de Dezembro de 2001

Dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como os supermercados, deverão colocar a disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixa, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º. Os prestadores de serviços indicados no "caput" deste artigo deverão informar aos consumidores, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

§ 3º. O cartaz mencionado no parágrafo anterior deverá respeitar os diâmetros de 50 cm de comprimento por 30 cm de altura e conter, ainda, informações aos clientes sobre o prazo para atendimento previsto no § 1º deste artigo. (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

§ 4º. A quantidade de cartazes deverá obedecer ao seguinte critério: (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

I - ao menos quatro para estabelecimentos que possuam mais de 4.000 m²; (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

II - ao menos dois para aqueles que possuam entre 1.000 m² e 3.000 m². (Incluído pela Lei 17798 de 05/12/2013)

~~**Art. 2º.** O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto.~~

Art. 2º. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

Parágrafo único. O atendimento a todos os usuários bancários deverá ser realizado mediante o sistema de uso de senha numérica, a qual deverá indicar, obrigatoriamente, a data do atendimento, bem como o horário de chegada do cliente na agência. (Incluído pela Lei 14956 de 19/12/2005)



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

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

Art. 4º. O não cumprimento desta lei sujeitará o infrator as seguintes penalidades:

Art. 4º. O não cumprimento dos dispositivos desta lei sujeitará o infrator a pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, aplicada mediante processo administrativo, revertendo para o fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, bem como a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~I – advertência por escrito;~~

I - a multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~II – multa de 1.000 (mil) unidades fiscais de referência;~~

II - a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas e o processo administrativo de que trata o *caput* deverão seguir as normas previstas no Decreto nº 2181/97 e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

~~III – multa de 5.000 (cinco mil) unidades fiscais de referência, até a quinta reincidência; (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~IV – a partir da sexta reincidência, multa de 10.000 (dez mil) unidades fiscais de referência e inclusão do infrator em cadastro público do PROCON/PR, a ser elaborado especificamente para punir a infringência da presente lei e divulgar, por todos os meios disponíveis o descumprimento repetido da legislação. (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~§ 1º. Os estabelecimentos compreendidos nesta lei só sairão do "cadastro negro" mencionado no item IV após o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas nos artigos antecedentes. (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~§ 2º. O Poder Executivo publicará o auto de infração, previsto no artigo anterior, no Diário Oficial do Estado, até o décimo dia do mês subsequente. (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~§ 3º. Não será considerada infração à lei, desde que devidamente comprovado, quando a não observância do tempo de espera previsto no parágrafo 1º do art. 1º, decorrer de: (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados; (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

~~II – greve. (Revogado pela Lei 14956 de 19/12/2005)~~

Art. 5º. As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei deverão ser encaminhadas ao PROCON/PR, que é o órgão encarregado da fiscalização e da punição dos infratores.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Parágrafo único. O Poder Executivo disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e sua averiguação e controle.

Art. 6º. As instituições bancárias, de financiamento e de crédito, bem como os supermercados, terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se as suas disposições.

Art. 7º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, em 21 de dezembro de 2001.

Jaime Lerner
Governador do Estado

Pretextato P. Taborda Ribas Netto
Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania

José Cid Campêlo Filho
Secretário de Estado do Governo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 17798 - 05 de Dezembro de 2013

Publicado no Diário Oficial nº. 9101 de 6 de Dezembro de 2013

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe sobre o tempo razoável para atendimento de clientes em filas de caixas.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam acrescidos os §§ 3º e 4º ao art. 1º da Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“§ 3º O cartaz mencionado no parágrafo anterior deverá respeitar os diâmetros de 50 cm de comprimento por 30 cm de altura e conter, ainda, informações aos clientes sobre o prazo para atendimento previsto no § 1º deste artigo.

§ 4º A quantidade de cartazes deverá obedecer ao seguinte critério:

I – ao menos quatro para estabelecimentos que possuam mais de 4.000 m²;

II – ao menos dois para aqueles que possuam entre 1.000 m² e 3.000 m².”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, em 05 de dezembro de 2013.

Carlos Alberto Richa
Governador do Estado

Maria Tereza Uille Gomes
Secretária de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos

Cezar Silvestri
Secretário de Estado de Governo

Reinhold Stephanes
Chefe da Casa Civil

Gilberto Ribeiro
Deputado Estadual

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ****PROPOSIÇÃO****COMPLETO**

TIPO	NÚMERO	ANO	PROTOCOLO D.A.P.
PROJETO DE LEI	261	2010	866210/2010

DATA ENTRADA PRAZO	ASSUNTO
09/06/2010	DEFESA DO CONSUMIDOR

Nº D.O. ALEP	DATA D.O. ALEP	REGIME DE URGÊNCIA
---------------------	-----------------------	---------------------------

62	09/06/2010	Não
----	------------	-----

AUTOR(ES)

DEPUTADO WILSON QUINTEIRO

PALAVRAS-CHAVE

FILA, ATENDIMENTO, SERVENTIAS JUDICIAIS, TEMPO DE ESPERA, ESPERA, LIMITE DE TEMPO

EMENTA

ESTABELECE LIMITE DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NAS SERVENTIAS JUDICIAIS DO ESTADO DO PARANÁ. (ATÉ 40 MINUTOS)

OBSERVAÇÕES**TRÂMITES/AÇÕES**

ENTRADA	LOCAL DE TRAMITAÇÃO	DATA	AÇÃO	OBSERVAÇÃO	RELATOR
09/06/2010 00:00	DAP - DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA AO PLENÁRIO				
09/06/2010 00:00	COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA	10/08/2010 00:00	PARECER CONTRÁRIO	CONTRÁRIO	DEPUTADO ARTAGÃO JUNIOR
20/08/2010 00:00	ARQUIVADO §1º DO ART.33-A (REGIMENTO INTERNO 2005)				

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ****PROPOSIÇÃO****COMPLETO**

TIPO	NÚMERO	ANO	PROTOCOLO D.A.P.
PROJETO DE LEI	36	2010	120710/2010

DATA ENTRADA PRAZO	ASSUNTO
10/02/2010	DEFESA DO CONSUMIDOR
Nº D.O. ALEP	DATA D.O. ALEP
6	10/02/2010
REGIME DE URGÊNCIA	Não

AUTOR(ES)

DEPUTADO OSMAR BERTOLDI

PALAVRAS-CHAVE

ATENDIMENTO, GUICHÊS, CAIXAS, ESPERA, TEMPO MÁXIMO, FILAS

EMENTA

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS E EMPRESAS PRIVADAS EM TEMPO RAZOÁVEL. (ATENDER USUÁRIOS E CLIENTES NO SETOR DE GUICHÊS E CAIXAS - ATÉ 30 MINUTOS EM DIAS NORMAIS E 45 MINUTOS EM VÉSPERAS OU APÓS FERIADOS PROLONGADOS)

OBSERVAÇÕES**TRÂMITES/AÇÕES**

ENTRADA	LOCAL DE TRAMITAÇÃO	DATA	AÇÃO	OBSERVAÇÃO	RELATOR
10/02/2010 00:00	DAP - DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA AO PLENÁRIO				
10/02/2010 00:00	COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA	17/08/2010 00:00	PARECER CONTRÁRIO	CONTRÁRIO	DEPUTADO RENI PEREIRA
20/12/2010 00:00	ARQUIVADO §1º DO ART.33-A (REGIMENTO INTERNO 2005)				

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ**

PROPOSIÇÃO

COMPLETO



TIPO	NÚMERO	ANO	PROTOCOLO D.A.P.
PROJETO DE LEI	502	2009	1191609/2009

DATA ENTRADA PRAZO	ASSUNTO
22/09/2009	DEFESA DO CONSUMIDOR
Nº D.O. ALEP	REGIME DE URGÊNCIA
110 22/09/2009	Não

AUTOR(ES)

DEPUTADO FABIO CAMARGO

PALAVRAS-CHAVE

HORÁRIO, TEMPO, FILA.

EMENTA

DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, NOS CAIXAS DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DENOMINADOS DE HIPERMERCADOS OU CONGÊNERES E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

OBSERVAÇÕES**TRÂMITES/AÇÕES**

ENTRADA	LOCAL DE TRAMITAÇÃO	DATA	AÇÃO	OBSERVAÇÃO	RELATOR
22/09/2009 00:00	DAP - DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA AO PLENÁRIO				
22/09/2009 00:00	COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA	15/12/2009 00:00	PARECER CONTRÁRIO	CONTRÁRIO	DEPUTADO DOUGLAS FABRÍCIO
20/08/2010 00:00	ARQUIVADO §1º DO ART.33-A (REGIMENTO INTERNO 2005)				

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ**

PROPOSIÇÃO

COMPLETO



TIPO	NÚMERO	ANO	PROTOCOLO D.A.P.
PROJETO DE LEI	156	2019	813/2019

DATA ENTRADA PRAZO	ASSUNTO
18/03/2019	ALTERAÇÃO DE LEIS
Nº D.O. ALEP	DATA D.O. ALEP
	REGIME DE URGÊNCIA
	Não

AUTOR(ES)

DEPUTADO RODRIGO ESTACHO

PALAVRAS-CHAVE

ALTERA, LEI ESTADUAL Nº 13.400 DE 2001, DISPÕE, INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, SUPERMERCADOS, LOTÉRICAS, CAIXA, MEDIDAS, EFETIVAR, TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO, USUÁRIO,

SÍNTESE

ALTERA DISPOSITIVOS NA LEI ESTADUAL Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2.001, QUE "DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVERÃO PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS".

OBSERVAÇÕES**TRÂMITES/AÇÕES**

ENTRADA	LOCAL DE TRAMITAÇÃO	DATA	AÇÃO	OBSERVAÇÃO	RELATOR
18/03/2019 15:49	DAP - DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA AO PLENÁRIO				
18/03/2019 17:31	DIRETORIA LEGISLATIVA	19/03/2019 10:01	AUTUADO		



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

CERTIDÃO

Certifico que a Nota Técnica ao Projeto de Lei nº 184/2019, protocolado sob o nº 936/2019-DAP, foi acolhida integralmente pelo Excelentíssimo Deputado Marcio Pacheco, tendo apresentado novo texto da proposição em substituição ao texto original, nos termos do § 4º do Art. 156 do Regimento Interno:

Art. 156. Caso entender necessário, a Diretoria Legislativa, no prazo do § 2º do art. 155 deste Regimento, poderá emitir nota técnica às proposições visando à adequação à legislação sobre técnica legislativa.

§ 4º Em caso de acolhimento integral ou parcial da nota técnica pelo autor da proposição, este apresentará o novo texto da proposição, o qual substituirá o original, sem configurar emenda, prosseguindo-se sua tramitação.

Observa-se que a emissão de Nota Técnica tem por objetivo aprimorar o conteúdo e a forma das proposições apresentadas pelos Excelentíssimos Deputados, de modo a padronizar a técnica legislativa neste Parlamento.

Ademais, as alterações sugeridas pelo Núcleo de Apoio Legislativo buscam evitar emendas corretivas desnecessárias às proposições, o que pode vir a acelerar a tramitação dos Projetos de Lei.

Por fim, observa-se que a Nota Técnica emitida pelo Núcleo de Apoio Legislativo não visa se manifestar quanto ao mérito nem eventuais inconstitucionalidades ou ilegalidades, bem como não tem o intuito de alterar o objeto das proposições.

Curitiba, 4 de julho de 2019.

Analista Legislativa

Matrícula nº 40.198



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

DESPACHO

O Projeto de Lei original foi substituído pela redação elaborada pelo Núcleo de Apoio Legislativo, nos termos do § 4º do art. 156 do Regimento Interno.

A proposição original foi arquivada nesta Diretoria.
Encaminhe-se à Comissão de Constituição e Justiça.

Curitiba, 5 de julho de 2019.



Dylliard Alessi
Diretor Legislativo



PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 184/2019

Projeto de Lei nº 184/2019.

Autor: Deputado Marcio Pacheco

Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias, e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

EMENTA: ALTERA A LEI Nº 13.400, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, E OUTRAS ESPECIFICADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS. ART. 24, V, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ART. 13, V, DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL. ART. 3º, § 2º DO CDC. PARECER FAVORÁVEL.

PREÂMBULO

O presente Projeto de Lei, de autoria do Deputado Marcio Pacheco, acrescenta §1ºA, na Lei 13.400/2001, que diz para comprovação do tempo de espera na fila “o consumidor tem direito à impressão de data e hora na senha,



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



tanto no momento da sua retirada, bem como, novamente, no momento do seu efetivo atendimento.”

Portanto, verifica-se que essa alteração visa estabelecer critério técnico mais preciso para a prova do desrespeito à lei mencionada em epígrafe, uma vez que o §1º já especifica qual seria o tempo razoável de espera (20 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera ou após feriados) dando assim ao consumidor, a prova necessária para buscar seus direitos.

FUNDAMENTAÇÃO

De início, compete à Comissão de Constituição e Justiça, em consonância ao disposto no artigo 41, inciso, I do **REGIMENTO INTERNO DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ**, verificar a constitucionalidade, legalidade, legitimidade do proponente, bem como a técnica legislativa ora utilizada:

Art. 41. Cabe à Comissão de Constituição e Justiça:

I - emitir parecer quanto à constitucionalidade, legalidade, juridicidade, adequação regimental e caráter estrutural das proposições;

Verificada a competência desta Comissão para a emissão de parecer sobre as proposições, passa-se a analisar os demais elementos necessários.

Quanto à competência para a iniciativa de projetos - fase introdutória do processo legislativo - estabelece o artigo 162, do **REGIMENTO**



INTERNO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ, a quem caberá a iniciativa dos projetos. Vejamos:

Art. 162. A iniciativa de projetos, observado o disposto na Constituição do Estado, caberá:

I – a qualquer Deputado, podendo ser individual ou coletiva;

(...)

§1º Todos os projetos, ressalvada a competência exclusiva do Governador, dos Tribunais, do Ministério Público ou da Defensoria Pública, terão origem na Assembleia, sob iniciativa de qualquer Deputado ou Comissão, exceto se for exercida a iniciativa popular.

Neste mesmo sentido, a **CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARANÁ**, em seu artigo 65, estabelece:

Art. 65 - A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou comissão da Assembleia Legislativa, ao Governador do Estado, ao Presidente do Tribunal de Justiça, ao Procurador-Geral de Justiça e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.

Em prosseguimento ao processo legislativo vislumbra-se que o assunto envolve o atendimento aos usuários nas instituições bancárias. Diante disso, tal assunto adentra na esfera do Direito do Consumidor, haja vista, a previsão de que estas instituições são prestadoras de serviços, conforme dispõe o art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, seguinte:



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Cumpre salientar que a Constituição Federal, no seu artigo 24, destina a competência concorrente aos Estados no que tange as relações de consumo, vejamos:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

(...)

V - produção e consumo;

Como não poderia ser de forma contrária, determina a Constituição Estadual do Estado do Paraná, conforme artigo 13, inciso V:

Art. 13. Compete ao Estado, concorrentemente com a União, legislar sobre:

(...)

V - produção e consumo;

Por fim, verifica-se que o presente Projeto apresenta alteração na Lei nº 13.400/2001 que visa estabelecer critério técnico mais preciso para a prova do desrespeito à lei mencionada, pois o consumidor terá o “direito à



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



impressão de data e hora na senha, tanto no momento da sua retirada, bem como, novamente, no momento do seu efetivo atendimento”; uma vez que o §1º já especifica qual seria o tempo razoável de espera (20 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera ou após feriados) dando assim ao consumidor, a prova necessária para buscar seus direitos.

É esta simples alteração irá auxiliar o consumidor na produção probatória caso ingresse com uma ação judicial em face as instituições bancárias, vejamos:

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **SENHA QUE COMPROVA SOMENTE HORÁRIO DE ENTRADA NO BANCO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO ATENDIMENTO NO COMPROVANTE DE PAGAMENTO. INEXISTÊNCIA DE AUTENTICAÇÃO MECÂNICA.** APLICAÇÃO DO ARTIGO 373, INCISO I DO CPC/ 2015. **AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO DEMONSTRADA. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL.** SENTENÇA MANTIDA. Recurso Improvido. Ação que se funda na alegação de que a parte autora teria sido submetida a tempo de espera excessivo em fila de banco, motivo pelo qual requereu a indenização por danos morais. Na sentença proferida, fora julgado improcedente o pedido exposto na exordial, por ausência de embasamento probatório. Pleiteia o recorrente a reforma da sentença, ante a subsistência de provas nos autos que comprovam o tempo de permanência na fila do banco. Consonante com o que define o artigo 373, inciso I do CPC/ 2015, incumbe-se à parte autora de provar os fatos constitutivos de seu direito. Sendo assim, era dever do recorrente juntar aos autos acervo probatório capaz de comprovar a aduzida falha na prestação de serviços do recorrido, sendo satisfatório para tal a senha com a devida autenticação mecânica que



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



comprove o horário de atendimento. Uma vez que o recorrido agiu de forma omissa em relação ao comando do supracitado artigo, **apresentando como documento de prova tão somente senha contendo o horário de chegada na instituição financeira (seq. 1.5) sem a devida autenticação mecânica ou manuscrita que confirmasse o horário de atendimento, a falha na prestação do serviço 3. Não restou demonstrada, afastando-se a condenação em indenização por danos morais.**¹ Neste sentido é o entendimento desta Turma Recursal: RI0001269-30.2014.8.16.0045/0, RI 0033943-42.2014.8.16.0019/0 e RI 0014240-31.2014.8.16.0018/0. Diante do exposto, nos moldes do enunciado 1 (TJPR - 2ª Turma Recursal - DM92 - 0009773-21.2016.8.16.0056/0 - Cambé - Rel.: Siderlei Ostrufka Cordeiro - - J. 28.03.2017)

Sendo assim, no que tange à técnica legislativa, o projeto em análise não encontra óbice nos requisitos da **Lei Complementar Federal nº 95/98**, bem como, no **âmbito estadual, da Lei Complementar nº 176/2014**, as quais dispõem sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, opina-se pela **APROVAÇÃO** do presente projeto de lei, em virtude da sua **LEGALIDADE E CONSTITUCIONALIDADE**.

Curitiba, de dezembro de 2019.

¹ TJ-PR - RI: 000977321201681600560 PR 0009773-21.2016.8.16.0056/0 (Decisão Monocrática), Relator: Siderlei Ostrufka Cordeiro, Data de Julgamento: 28/03/2017, 2ª Turma Recursal - DM92, Data de Publicação: 28/03/2017.



Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



Franciscini

DEP. DELEGADO FRANCISCHINI

Presidente

Jacovos

DEP. DELEGADO JACOVOS

Relator

APROVADO

12/12/19

Jacovos

Jacovos

11



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

INFORMAÇÃO

Senhor Diretor,

Informo que o Projeto de Lei n.º 184/2019, de autoria do Deputado Marcio Pacheco, recebeu parecer favorável na Comissão de Constituição e Justiça e encontra-se em condições de prosseguir a tramitação.

Curitiba, 27 de janeiro de 2020.

Rafael Cardoso
Mat. 16.988

1. Ciente;
2. Encaminhe-se à Comissão de Defesa do Consumidor.

Dylliardi Alessi
Diretor Legislativo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Praça Nossa Senhora de Salette S/N - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-911 - Curitiba - PR - www.assembleia.pr.leg.br

PARECER DE COMISSÃO PARLAMENTAR

Parecer ao Projeto de Lei nº 184/2019

Autor: Deputado Marcio Pacheco.

Relator: Deputado Soldado Fruet

Assunto: Altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias, e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

EMENTA: COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ALTERA A LEI Nº 13.400 DE 2001, QUE DISPÕE SOBRE O TEMPO RAZOÁVEL PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO. ARTS. 5, XXXII, 24, V e 170, V DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ART. 56 DO RIALEP. PARECER FAVORÁVEL.

I- RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria do Excelentíssimo Deputado Marcio Pacheco, que altera a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe que as instituições bancárias, e outras especificadas, devem providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários.

Dessa forma, o projeto de lei tem por objetivo franquear aos usuários dos serviços bancários, e outros, certificação inequívoca, por meio de senha impressa, da hora de chegada e de atendimento do consumidor com fito de verificar o cumprimento do tempo razoável de espera, previsto na Lei nº 13.400 de 2001, de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou depois de feriados.

Após inspeção dos requisitos legais, constitucionais e de técnica legislativa que resultaram no parecer favorável pela Comissão de Constituição e Justiça – CCJ, a proposição foi encaminhada à esta Comissão Permanente de Defesa do Consumidor.

Superada esta breve introdução, passa-se à análise do projeto em tela.

II- FUNDAMENTAÇÃO

A proposta visa conferir ao consumidor instrumento de prova mais preciso da inobservância pelo estabelecimento do contido na Lei nº 13.400 de 2001, dando meio legítimo de comprovação que seu atendimento foi realizado em desrespeito as balizas contidas na supracitada lei, que prevê o prazo de tempo de espera razoável em 20 (vinte) ou 30 (trinta) minutos.

Nessa senda, diante do teor do projeto de lei em comento, é incumbência dessa Comissão de Defesa do Consumidor exarar parecer sob a matéria, consoante preconiza o artigo 56 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, in verbis:

Art. 56. Compete à Comissão de Defesa do Consumidor manifestar-se sobre toda e qualquer proposição relacionada à defesa do consumidor, bem como receber, avaliar e investigar denúncias relativas à violação

de seus direitos.

Portanto, indubitável que a matéria trazida pelo eminente Deputado, prevendo norma com fito de certificar o horário de chegada e atendimento do usuário, é atinente à Comissão de Defesa do Consumidor.

A Carta Magna, em seu artigo 5º, inciso XXXII, diz que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. De igual modo, dispõe que a competência para legislar sobre produção e consumo é concorrente entre União, Estados e Distrito Federal. Por fim, a CRFB/88, nos termos do artigo 170, inciso V, traça que a ordem econômica deve observar a defesa do consumidor.

Tomando esse caminho, no campo infraconstitucional, a Lei nº 8.078 de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, dispõe, no artigo 6º, inciso VIII, que é direito básico do consumidor a facilitação da defesa dos seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Desse modo, verifica-se que a norma proposta pelo Nobre Parlamentar atende o interesse dos consumidores, pois pretende assegurar meio de prova, através da impressão de senha, tanto no momento de sua chegada quanto no efetivo atendimento, de que o usuário foi submetido a lapso de espera superior ao consignado na Lei nº 13.400 de 2001.

Dessa forma, constata-se que a proposta é apoiada no direito básico do consumidor de facilitação de defesa dos seus direitos, motivo pelo qual encontra-se em plena consonância com a legislação de regência. Por derradeiro, patente a inexistência de vício material no que diz respeito as atribuições desta Comissão, inexistindo óbice para sua tramitação.

III- CONCLUSÃO

Diante do exposto, após minuciosa análise das exigências concernentes à esta Comissão, opina-se pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 184/2019, estando apto para prosseguir em sua tramitação e ulterior votação pelo Soberano Plenário.

É o parecer.

Curitiba, 17 de maio de 2021.

SOLDADO FRUET
Deputado Estadual



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Adriano Ferreira Fruet, Deputado Estadual**, em 18/05/2021, às 09:46, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.assembleia.pr.leg.br/sei/verificar> informando o código verificador **0365993** e o código CRC **5027E319**.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

INFORMAÇÃO

Senhor Diretor,

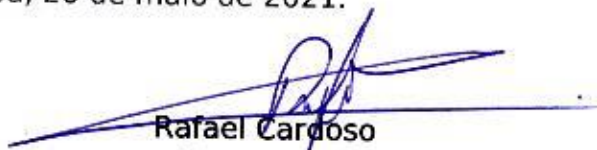
Informo que o Projeto de Lei nº 184/2019, de autoria do Deputado Marcio Pacheco, recebeu parecer favorável no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor, o parecer foi aprovado na reunião do dia 17 de maio de 2021.

O projeto recebeu pareceres das Comissões a seguir indicadas e encontra-se em condições de prosseguir em seu trâmite.

1. Comissões com pareceres favoráveis:

- Comissão de Constituição e Justiça;
- Comissão de Defesa do Consumidor.

Curitiba, 20 de maio de 2021.



Rafael Cardoso
Mat. 16.988

1. Ciente;
2. Encaminhe-se à Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda.



Dylliardi Alessi
Diretor Legislativo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Praça Nossa Senhora de Salette S/N - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-911 - Curitiba - PR - www.assembleia.pr.leg.br

PARECER DE COMISSÃO

PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 184/2019

Projeto de Lei nº. 184/2019

Autor: Deputado Marcio Pacheco

DA **COMISSÃO DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, EMPREGO E RENDA**. PROJETO DE LEI Nº 184/2019, DE AUTORIA DO DEPUTADO MARCIO PACHECO. ALTERA A LEI Nº 13.400 DE 21 DE DEZEMBRO DE 2001, QUE DISPOE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, E OUTRAS QUE ESPECIFICADAS, DEVEM PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO A SEUS USUÁRIOS.

RELATÓRIO

O presente projeto de lei, de autoria do Deputado Marcio Pacheco, tem por finalidade alterar a lei 13.400/01 que dispõe sobre as Instituições Bancárias terem um tempo limite razoável para atendimento de seus usuários.

FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, cumpre salientar que compete à Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda em consonância ao disposto no artigo 53, do **REGIMENTO INTERNO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ**, manifestar-se sobre:

Art. 53. Compete à Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda manifestar-se sobre toda e qualquer proposição relativa à indústria, ao comércio, ao emprego e à renda.

O Projeto em análise visa estabelecer critérios técnicos mais precisos para a prova do desrespeito à lei 13.400/2001, dando ao consumidor, a prova necessária para buscar direitos, seja administrativamente através do Procon ou outros similares, ou órgãos similares, ou judicialmente, pleiteando também as devidas indenizações por danos morais.

Visto pelo legislador que algumas instituições bancárias estão desrespeitando a lei 13.400/01, ao modo que estão excedendo o tempo máximo de atendimento elencado no art.1º §1º da Lei. O legislador busca com este Projeto que seja disponibilizado suas comprovações, a senha de chegada, que consta a data e hora da chegada do usuário no estabelecimento, e outro comprovante na hora do atendimento, constando também a data e hora que o usuário foi efetivamente atendido. Assim fica mais fácil a comprovação do tempo de espera.

Diante da competência desta Comissão de Indústria Comércio, Emprego e Renda a proposta além de beneficiar os usuários, de modo que facilita a prova, de que de fato ocorreu o excedente do tempo estipulado em lei, garante as instituições que usuários mal intencionados se beneficiem desta lei além que assegurar um melhor atendimento a seus clientes e usuários.

Por fim, considerando que o presente projeto não afronta qualquer disposição legal pertinente às competências desta Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda, não encontramos óbice à sua regular tramitação.

É o voto.

CONCLUSÃO



Nada mais havendo a acrescentar, encerro meu voto relatando pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei, tendo em vista a adequação dos preceitos legais ensejados de atuação desta Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda as e Tributação.

Curitiba, 31 de MAIO de 2021.

DEP. PAULO LITRO

Presidente

DEP. NELSON JUSTUS

Relator



Documento assinado eletronicamente por **Nelson Roberto Placido Silva Justus, Deputado Estadual**, em 31/05/2021, às 15:30, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.assembleia.pr.leg.br/sci/verificar> informando o código verificador **0375873** e o código CRC **8D0F3A2C**.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

INFORMAÇÃO

Senhor Diretor,

Informo que o Projeto Lei nº 184/2019, de autoria do Deputado Marcio Pacheco, recebeu parecer favorável no âmbito da Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda, o parecer foi aprovado na reunião do dia 31 de maio de 2021.

O projeto recebeu pareceres das Comissões a seguir indicadas e encontra-se em condições de prosseguir em seu trâmite.

1. Comissões com pareceres **favoráveis**:

- Comissão de Constituição e Justiça;
- Comissão de Defesa do Consumidor;
- Comissão de Indústria, Comércio, Emprego e Renda.

Curitiba, 7 de junho de 2021.


Rafael Cardoso
Mat. 16.988

1. Ciente;
2. Encaminhe-se à Diretoria de Assistência ao Plenário.


Dyllfardi Alessi
Diretor Legislativo