



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO Nº , de 2014
(Do Sr. Júlio Delgado)

Requer a realização de reunião de Audiência Pública para debater os frequentes problemas aos consumidores com a demora em filas nos bancos brasileiros.

Senhor Presidente,

Requeremos a realização de uma Audiência Pública para debater os frequentes problemas aos consumidores com a demora em filas nos bancos brasileiros.

Com o objetivo de buscar um posicionamento mais claro aos consumidores, convidamos a participar desta Audiência Pública representantes da Associação Brasileira de Procons, Departamento de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça - DPDC, e da Federação Brasileira dos Bancos - FEBRABAN.

JUSTIFICAÇÃO

A demora para atendimento nas filas de banco é um problema frequente que os consumidores brasileiros são obrigados a enfrentar, apesar de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

legislações (municipal e/ou estadual) e regulamentação da própria FEBRABAN estabelecerem um limite máximo de espera. É direito de o consumidor ser tratado com respeito e dignidade. No entanto, a maioria dos bancos ignora a determinação legal, em geral fixada em 30 minutos de esperar, trazendo uma série de transtornos aos usuários dos serviços bancários.

Ainda mais grave do que o descumprimento desta norma, é a falta de fiscalização efetiva por parte dos Procons, os responsáveis por garantir a aplicação das normas.

Todos os dias centenas de processos chegam às justiças de todos os Estados. No ano de 2013 somente o Procon do Paraná multou os Bancos Itaú Unibanco, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, HSBC e Santander por desrespeitarem a lei que estabelece o tempo máximo de espera para os clientes. Juntas, estas instituições teriam que pagar R\$ 4.003.929,60. Os bancos pagam ou às vezes recorrem, mas falta de respeito com os consumidores continua. Em muitos casos as filas são enormes e o tempo de espera para atendimento ultrapassa à uma hora.

Senhor Presidente, o consumidor não suporta mais, assim, se faz válido o pedido de Audiência Pública. Peço a ajuda dos nobres pares para aprovação deste requerimento.

Sala da Comissão, em de março de 2014.

Deputado JÚLIO DELGADO
PSB/MG