

COMISSÃO DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

REQUERIMENTO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA N° /2003

(Deputados Daniel Almeida, Inácio Arruda- PCdoB e outros)

Requeremos, nos termos regimentais, a realização de reunião de audiência pública da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias para tratar das relações de consumo e o sistema bancário, bem como a questão do constrangimento a que os usuários/consumidores são submetidos com o tempo de espera abusivo.

Senhor presidente,

Requeremos, nos termos regimentais, a realização de reunião de audiência pública da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias para tratar das relações de consumo e o sistema bancário, bem como a questão do constrangimento a que os usuários/consumidores são submetidos com o tempo de espera abusivo, com a presença da FENABAN, da FEBRABAN, Confederação Nacional dos Bancários-CNB, IDEC, DNDC e outras entidades afins.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no seu artigo 4º afirma que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito e a dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

E o que se tem observado ao longo dos tempos é o profundo desrespeito dos serviços bancários para com os consumidores, tornando as relações bastante conflitantes, principalmente no que tange ao atendimento. Esses conflitos tem se acentuado ainda mais, com o processo de automatização dos serviços, uma vez que os bancos têm priorizado e incrementado cada vez mais o atendimento dos seus clientes/consumidores através de equipamentos eletro-eletrônicos.

Com isso, o que se tem visto é a diminuição cada vez maior do número de postos de serviços, com demissão de grande contingente de bancários tendo como consequência a diminuição da qualidade da prestação de serviços, inclusive com a formação de longas e intermináveis filas e demasiado tempo de espera no atendimento das agências.

Como consequência, os consumidores vêm sendo extremamente constrangidos a longas esperas para o atendimento, em que pese todas as estatísticas de serem essas as atividades econômicas das mais rentáveis do país, nos últimos tempos.

Consideramos que esta Casa têm buscado tratar da questão, na medida que hoje tramitam vários Projetos que versam sobre o assunto, dentre os quais destacam-se os de número 3.832-A/1997 de autoria do Deputado Énio Bacci e de número 4.515.98 de autoria do Deputado Inácio Arruda.

Desse modo, e considerado a relevância do assunto, sugerimos a realização de uma reunião de audiência pública desta Comissão, com vistas a discutir as relações de consumo com o serviço bancário, e a questão do constrangimento a que os usuários/consumidores são submetidos com o tempo de espera abusivo, e também a tramitação dos referidos projetos e a possibilidade de aprovação dos mesmos .

Sala da Comissão, em 11 de fevereiro de 2003.

Daniel Almeida
Dep. Federal PCdoB-Ba

Inácio Arruda
Dep. Federal PCdoB-Ce