

**PROJETO DE LEI**  
**(Do Sr. Deputado Federal Chico Alencar, PT/RJ)**

Determina obrigações às agências bancárias que atuam em território nacional, em relação a seus usuários e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Fica determinado que todas as agências bancárias situadas no âmbito do Território Nacional deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em vésperas e após feriados.

§ 2º. As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados à disposição.

Art. 2º. O controle de atendimento de que trata esta lei, pelo cliente, será realizado por meio de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constarão:

- I - nome e número da instituição;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada do cliente;

Parágrafo único. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será por meio de senha numérica e a oferta de assentos ergometricamente corretos.

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

Art. 4º. O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes sanções, não prejudicando outras ações penais:

- I - advertência;
- II - multa de 10.000 (dez mil) à 50.000 (cinquenta mil) UFIR;
- III - interdição do estabelecimento.

Parágrafo único. A interdição do estabelecimento só será revogado quando a instituição regularizar sua situação para o pleno cumprimento do disposto nesta lei.

Art. 5º. As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta lei deverão ser encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipais, estaduais e federais.

Art. 6º. As agências bancárias terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adaptarem.

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

## Justificação

A automação das agências bancárias, bem como o corte de gastos com pessoal, na busca dos banqueiros de auferirem ainda maiores lucros, tem causado duas vítimas principais. Em primeiro lugar, os trabalhadores bancários, que assustadoramente vêm perdendo, cada vez mais, seus postos de trabalho. A outra vítima, não menos importante, é o usuário, principalmente o de baixa renda, que não tem atendimento especial e, em razão do trabalho, não dispõe de tempo para ficar na fila, às vezes por horas, na espera de atendimento. A situação, aflitiva em dias normais de atendimento, agrava-se nos dias de pagamento de folha do funcionalismo, de empresas, de aposentadorias, ou, ainda, na véspera e após feriados prolongados.

Este projeto de lei apenas buscar garantir aos usuários dos serviços bancários, o direito de não se obrigarem a esperar por tempo demais para receberem seus salários, aposentadorias, ou para pagar os impostos e taxas a que estão submetidos, ou ainda, para depositarem poupança de recursos, oriundos de renúncias e sacrifícios.

A situação, que vem se agravando dia a dia, é paradoxal. De um lado, os bancos obtendo lucros astronômicos, do outro os usuários dos serviços bancários, cada vez mais reféns da deterioração desses serviços.

Sala das Sessões, 18 de dezembro de 2003.

Chico Alencar  
Deputado Federal, PT/R