

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999
(Do Sr. Ricardo Berzoini)

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

EMENDA

Dê-se a seguinte redação ao parágrafo único do artigo 1º do substitutivo oferecido pelo relator:

"Art. 1º.....

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a trinta minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento."

JUSTIFICAÇÃO

Embora a presente emenda não tenha sido acatada anteriormente pelo ilustre relator, é relevante mencionar mais uma vez sua importância.

O Brasil é considerado detentor de tecnologias de ponta no setor bancário. Aqui, como em muitos outros países, o objetivo do sistema

financeiro deve ser o de atender aos clientes e usuários, mesmo sem exigir sua presença nas agências. É sem dúvida uma tendência presente nos países desenvolvidos em que boa parte das operações podem ser feitas por telefone, fax, internet, e outros meios que surgirão. Esse é o caminho para a eliminação das filas. Ao ignorar que as instituições financeiras disponibilizam formas alternativas de atendimento aos clientes e usuários, a lei contribuiria justamente para o surgimento delas.

Diante disso, insistimos junto ao relator para que acate a presente emenda pois, acreditamos, contribuiria sobremaneira para que não se imponha um engessamento legal que ignoraria as novas tecnologias de atendimento.

Ao contrário do exposto pelo nobre relator, tal inserção não tornaria a norma inócua, uma vez que de qualquer modo o cliente deve ser atendido no prazo máximo de trinta minutos.

Sala da Comissão, em de de 2006.

Deputado **PAES LANDIM**