



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR N.º
144, DE 2004**
(Da Sra. Alice Portugal)

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nos estabelecimentos bancários.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR; FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as instituições bancárias obrigadas a iniciar o atendimento ao cliente e/ou usuário no prazo máximo de quinze minutos, contados a partir de sua entrada na agência.

Parágrafo único. A comprovação do tempo disposto pelo *caput* deverá ser feita através da expedição do bilhete de senha de atendimento, contendo a identificação da instituição bancária e da agência, o horário de entrada do cliente e/ou usuário, e o horário do início do atendimento.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei complementar sujeita os infratores às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa pecuniária variável;

III – suspensão do exercício de cargos;

IV – cassação da autorização de funcionamento da instituição bancária.

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A necessidade do consumo de serviços bancários pela população tem crescido acentuadamente nos últimos anos. Paradoxalmente, o setor bancário tem reduzido gradualmente o período de abertura de suas agências para o público. Antes do Plano Cruzado, as agências funcionavam ininterruptamente por oito horas. Atualmente, este período é de apenas cinco horas diárias.

O sistema bancário tem realmente procurado oferecer alternativas de atendimento, através da implantação de terminais eletrônicos e do atendimento pela rede mundial de computadores. Entretanto, existem serviços

essenciais, que não prescindem da presença dos clientes/usuários na agência, especialmente os de mais baixa renda. Assim, especialmente em determinados períodos do mês civil, observa-se a desconfortante formação de longas filas.

Este problema já sensibilizou inúmeros parlamentares, estando em tramitação diversas proposições sobre a matéria que, infelizmente, não lograram êxito. Um dos argumentos frequentemente utilizados para “barrar” estas iniciativas é o da necessidade de a matéria ser regulada por lei complementar, nos termos constitucionais (art. 192).

Desta forma, estamos rerepresentando a proposição na forma de projeto de lei complementar, para o qual contamos com o apoio dos nobres Colegas para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 17 de março de 2004.

Deputada ALICE PORTUGAL

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA
.....

CAPÍTULO IV
DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Art. 192. O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em

todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

** Artigo, caput, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003.*

I - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

II - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

III - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

a) (Revogada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

b) (Revogada pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

IV - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

V - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

VI - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

VII - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

VIII - (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

§ 1º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

§ 2º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

§ 3º (Revogado pela Emenda Constitucional nº 40, de 29/05/2003).

TÍTULO VIII
DA ORDEM SOCIAL

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO GERAL

Art. 193. A ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO