

**PROJETO DE LEI Nº                      , DE 2003.**  
**( Do Sr. Eduardo Cunha)**

Dispõe sobre o atendimento ao consumidor nas instituições bancárias públicas e privadas, estabelecendo a obrigatoriedade de implantação de assentos e limitando o período de atendimento prestado e dá outras providências.

Art. 1º Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a implantação de assentos de espera com a finalidade de garantir atendimento bancário adequado.

Art. 2º. Torna-se obrigatório em todo o território nacional para todas as instituições bancárias públicas e privadas a manutenção no atendimento ao público, incluindo o setor de caixas, de números de funcionários compatíveis com o fluxo de usuários, de modo a garantir atendimento bancário em tempo razoável.

Art. 3º O objetivo desta lei é assegurar a melhoria do atendimento bancário proporcionando maior conforto e adequação dos serviços prestados aos usuários das instituições financeiras, durante o período de atendimento bancário.

Art. 4º A responsabilidade pelo atendimento bancário célere e adequado é da instituição bancária e independe da culpa.

Art. 5º. Para os fins desta Lei considera-se tempo razoável:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias de fluxo normal

II – até 30 (trinta) minutos, em dias de maior fluxo, que seguem:

- a) véspera ou dia imediatamente subsequente a feriados;
- b) data de vencimento de tributos estaduais, municipais ou federais;
- c) data de pagamento de vencimentos dos servidores públicos;
- d) primeiro dia útil e último dia útil de cada mês.

§ 1º Para comprovar o tempo previsto nos incisos I e II, deste artigo os usuários retirarão bilhete de “senha”, impresso mecanicamente, que registrará o horário de entrada do usuário.

§ 2º As instituições bancárias públicas e privadas ficam obrigadas a

implementar o sistema de atendimento com bilhete de "senha".

§3º As instituições bancárias públicas e privadas não onerarão os usuários pelo fornecimento obrigatório de bilhetes de "senha".

Art. 6º. Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do art. 5º.

Art. 7º. A infração do disposto nesta Lei acarretará a aplicação às instituições bancárias públicas e privadas de penas de:

I – advertência;

II – multa de 1000 (cem) UFIR's por usuário prejudicado.

§ 1º As instituições bancárias públicas e privadas terão um prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação da presente Lei, para se adaptarem às exigências estabelecidas nesta Lei.

§ 2º Os valores arrecadados em virtude da aplicação da multa prevista no inciso II serão revertidos para os Fundos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 8º. A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no artigo anterior compete aos órgãos estaduais de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com entes públicos estaduais e municipais.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das sessões, em

**Deputado EDUARDO CUNHA**

## **JUSTIFICAÇÃO**

A melhoria do atendimento nas instituições bancárias públicas e privadas é algo relevante e urgente em nosso país.

Algumas instituições bancárias já adotam assentos para seus usuários, o que facilita a vida - principalmente - de idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência.

Outro aspecto relevante é a questão do período de atendimento e permanência nas filas que ao ser limitado promoverá o cumprimento dos preceitos de proteção ao consumidor e promoverá melhoria nos serviços prestados pelas instituições bancárias.

A ausência de obrigação de fixação do período de atendimento dos usuários permite que muitas instituições bancárias simplesmente ignorem o fato de seu serviços necessitem de melhorias.

A responsabilização das instituições bancárias mostra-se cabível visto que essas estabelecem relação de consumo com seus usuários o que justifica a responsabilidade objetiva proposta.

Nesses termos, para melhorar a qualidade de vida do usuário dos serviços de instituições bancárias, e incentivar a responsabilidade com o consumidor e incentivar a concorrência entre as instituições solicito o apoio dos nobres pares para aprovar o presente pleito.

Sala das sessões, em

**Deputado EDUARDO CUNHA**