

## **PROJETO DE LEI**

Dispõe sobre a defesa do consumidor de serviços bancários e dá outras providências.

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições financeiras a assegurar aos consumidores usuários de serviços bancários, em todo o território nacional, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o caput refere-se exclusivamente ao serviço personalizado em guichês.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:

- I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II – até 25 (vinte e cinco) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3º - Os critérios definidos nesta Lei quanto ao tempo de espera para atendimento aos usuários, não exime as instituições financeiras de se ajustarem ao disposto na legislação municipal e estadual pertinente à prestação de serviços bancários ao consumidor.

Art. 4º - As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação esta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará às instituições infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1º – As multas serão aplicadas até 200(duzentas) vezes o maior salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2º - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6º - A fiscalização do disposto na presente Lei é de responsabilidade do Banco Central do Brasil, que normatizará sobre o recebimento de denúncias pelos consumidores.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação, evogadas as disposições em contrário.

Deputado Daniel Almeida (PCdoB/BA)

## **JUSTIFICAÇÃO**

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial.

No setor serviços, destacadamente, os serviços bancários, que anteriormente era prestado através do contato pessoal e direto entre usuário e prepostos das instituições financeiras nas agências bancárias, passa gradativamente a ser realizado por meio eletrônico ou caixas automatizados. Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade.

Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet ou ao próprio sistema bancários – não dispendo de conta corrente ou em outra modalidade.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores bancários e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços.

Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos da agência bancária, fazendo com que o consumidor dos serviços bancários permaneça por horas em condições desconfortáveis e mesmo sujeito a intempéries

O Projeto de Lei em questão é fruto do processo de mobilização dos consumidores em defesa dos seus direitos, particularmente dos usuários dos serviços bancários em Salvador, que contou com o efetivo apoio do Sindicato dos Bancários da Bahia.

Efetivamente, em 16 de março de 1998, subscrevi juntamente com o então Vereador Javier Alfaya (PCdoB), na Câmara Municipal de Salvador, o PL de nº31/1998, impondo sanções administrativas a estabelecimento bancário que constrangesse o consumidor a um tempo de espera de quinze minutos para o atendimento ao usuário de serviços bancários.

Aprovado pela Câmara, o PL nº31/1998 foi vetado pelo chefe do Poder Executivo que logrou apoio na Câmara para aprovar o seu veto. Um ano depois, em 6 de abril de 1999, voltamos a submeter um projeto de Lei com objeto semelhante ao anterior, desta vez logrando a sanção do prefeito da Lei Municipal nº 5.978/01.

Entre a apresentação do primeiro Projeto e a sanção da “Lei da Fila dos Bancos” como ficou conhecida, iniciativas de lei com as mesmas características foram apresentadas e aprovadas em várias capitais brasileiras,

no Distrito Federal, no Estado do Ceará e outras tantas unidades da Federação.

Considerando ser matéria de competência concorrente e objetivando a extensão do benefício para todo o território nacional é que submeto à apreciação deste Congresso a proposta em tela.

Dep. Daniel Almeida

PCdoB