

Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000 (Do Sr. Lincoln Portela)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

EMENDA Nº , DE 2004 **AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR**

Dê-se a seguinte redação ao art. 1º do substitutivo:

"Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento pelos caixas não ultrapasse trinta minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento."

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda visa impedir o "engessamento" legal ao adaptar o texto da lei a futuras formas alternativas de atendimento já disponíveis (*home banking*, *internet banking*, telefone, fax, etc) ou outras que venham a ser desenvolvidas.

Estimativas indicam que no Banco do Brasil, por exemplo, somente cerca de 35% dos atendimentos é feito nos caixas. Todas os outros são feitos eletronicamente.

É uma tendência que se verifica em países desenvolvidos onde a presença de público nas agências é cada vez menor.

MAX ROSENMAN
Deputado Federal - PMDB/PR