

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000, E APENSADOS

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de usuários e clientes, na espera pelo atendimento, em instituições bancárias, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

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 vinte minutos.

Art. 2º Para controle do tempo de espera serão instalados os seguintes equipamentos:

I - na entrada da agência, dispositivo distribuidor de senhas numeradas, nas quais constarão impressas:

- a) – a identificação da instituição e da agência;
- b) – a data;
- c) - o horário da entrada do usuário ou cliente.

II – junto aos caixas, dispositivo para imprimir o horário de atendimento nas senhas distribuídas.

Art. 3º As instituições bancárias instalarão, no interior das agências, o maior número possível de assentos, a ser ocupados pelos usuários e clientes que aguardam atendimento pelos caixas, observadas as normas vigentes de segurança

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

Sala da Comissão, em de de 2004.

Deputado Júlio Lopes
Relator