

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004 **(Do Sr. Clóvis Fecury)**

*Dispõe sobre atendimento diferenciado
nos guichês de caixa das instituições
financeiras.*

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO CELSO RUSSOMANNO

Propõe o Projeto de Lei nº 3.929, de 2004, dar atendimento diferenciado aos consumidores nos guichês de caixa das instituições financeiras.

Tal tratamento diferenciado objetiva evitar que os consumidores em geral sejam prejudicados pela ação de despachantes e contínuos, que freqüentemente são portadores de toda a movimentação de um dia de uma empresa, ou de grande parte de funcionários, causando um inaceitável estrangulamento nas filas, o que reduz a velocidade com que o serviço é prestado pelos bancos.

Nesses termos, a proposição é meritória, melhorando as relações de consumo em geral.

No entanto, com o intuito de aperfeiçoar o projeto e ajustá-lo mais

ao Código de Defesa do Consumidor, algumas correções são importantes, a saber:

- a) No artigo 1º e respectivo parágrafo único, substituir a palavra “cliente” por “consumidor”;
- b) No parágrafo único do artigo 1º, aumentar de “cinco” para “dez” o número de transações que gera obrigatoriedade de criação de guichê de caixa para atendimento exclusivo ao consumidor;
- c) Acrescentar artigo ao PL limitando a vinte minutos o tempo máximo de espera do consumidor nas filas dos bancos, a exemplo do que já ocorre em várias repartições, inclusive públicas.

Com as correções e acréscimos acima, somos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.929, de 2004, entendendo estar contribuindo para um melhor atendimento aos consumidores que diariamente se submetem às filas das instituições financeiras.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**