

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº (Do Sr. CELSO RUSSOMANNO)

Requer audiência pública para debater a excessiva demora para atendimento do consumidor, nas agências bancárias.

Senhor Presidente:

Venho requerer a Vossa Excelência que, nos termos dos incisos III e IV do art. 24, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, se digne a adotar as providências necessárias à realização de audiência pública com o propósito de debater a excessiva demora para atendimento do consumidor nas agências bancárias, convidando para tanto representantes do Banco Central do Brasil, das instituições financeiras e de órgãos de defesa do consumidor, conforme sugestões que apresentamos a seguir.

JUSTIFICAÇÃO

É público e notório que, quando o consumidor se vê obrigado a realizar algum tipo de operação junto à caixa de agência bancária,

é, na maioria das vezes, forçado a esperar por longos períodos até que seja atendido. Diferentemente, quem utiliza um terminal eletrônico consegue realizar suas operações com rapidez.

Diante da elevada lucratividade das instituições financeiras, do avanço da ciência da tecnologia, cuja informatização é aplicada às atividades bancárias, e das elevadas taxas cobradas pela prestação dos serviços bancários, não podemos compreender porque os bancos insistem em favorecer o consumidor que utiliza o terminal eletrônico, ao tempo em que preterem o consumidor que precisa utilizar os serviços prestados unicamente na caixa da agência, sendo submetido a um atendimento moroso e cansativo.

Cumpre ainda ressaltar que, a contínua omissão dos bancos em solucionar essa questão, tem levado entidades da federação a legislarem sobre o assunto, estabelecendo um tempo máximo de espera para atendimento. Aliás, devemos lembrar que diversas proposições nesse sentido já foram aprovadas recentemente no âmbito desta Comissão, com destaque para o PL nº 3.487, de 2000, de autoria do Deputado Lincoln Portela, cuja relatoria coube ao Deputado Júlio Lopes, que teve seu parecer aprovado, com Substitutivo, impondo um tempo-limite de vinte minutos de espera pelo consumidor no atendimento dentro das agências bancárias.

Isto posto, e por considerar que a demora no atendimento nos caixas das agências bancárias é prejudicial a um enorme número de consumidores, submeto à apreciação de Vossa Excelência a recomendação de que sejam convidados para prestar informações sobre o assunto em pauta:

- O Diretor Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;
- O Diretor de Fiscalização do Banco Central do Brasil;
- Presidente da FEBRABAN

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**

2005_6439_Celso Russomanno_165