



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO GEAN LOUREIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC

**Requerimento nº /2011.
(Do Sr. Gean Loureiro)**

Requer a realização de Audiência Pública para o debate sobre a uniformização do tempo de atendimento dos clientes nas Instituições Bancárias em todo o Território Nacional.

Sr. Presidente,

Requeremos a realização de uma Audiência Pública para debatermos e uniformizar o tempo máximo de atendimento dos clientes em Instituições Bancárias em todo o Território Nacional, haja vista as diversas e divergentes legislações estaduais ou municipais existentes no País, mas sem nenhuma orientação geral que permita uma cobrança mais efetiva do cidadão e do poder público, em sua defesa.

Atende-se que devam ser convidados representantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC; da Federação Nacional dos Bancos - FENABAN; Fórum Nacional dos Procons; Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCON; Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON e Procon de Florianópolis - SC.

JUSTIFICATIVA

Desde a edição do Código de Defesa do Consumidor é reconhecida a vulnerabilidade dos clientes das Instituições Bancárias que, enquanto anualmente vem melhorando a sua eficácia de faturamento, vem desproporcionalmente piorando o seu relacionamento com os seus clientes menos afortunados.

Sabemos que os mais afortunados dispõem de todos os mecanismos possíveis para evitar um fila bancária, mas isso não acontece com o aposentado, com o assalariado e com um sem número de pessoas que tem que submeter a uma humilhante fila, para lidar com um dinheiro que sequer é da Instituição Bancária que o atende mal. É suor de seu trabalho atual ou passado, cujo pagamento é feito por intermédio dessa ou daquela Instituição.

Em Florianópolis foi aprovada lei municipal determinando tempo máximo para atendimento nas agências bancárias. O Procon local realizou ampla fiscalização, levando até mesmo ao fechamento de agências bancárias. Tal exemplo pode ser



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO GEAN LOUREIRO

adotado em todo território nacional, seja com nova legislação federal ou com uma melhor postura das instituições bancárias perante a qualidade no atendimento aos consumidores.

Hoje para não deixar sem amparo os cidadãos houveram, por todo o Brasil, legislações apartadas na tentativa de coibir os abusos praticados pelos Bancos no atendimento pessoal de seus clientes comuns, mas esse fracionamento e descentralização de normas pouco conseguem algum resultado em concreto, exceto por ação pessoal e pontual de um ou outro órgão de Defesa do Consumidor, mas também de pouco ou nenhuma repercussão na Instituição Bancária para que ela tentasse ao menos mudar a sua filosofia de atendimento.

Apesar das tentativas anteriores – até então sem desfecho - para o disciplinamento desse relacionamento comercial, essa Audiência Pública vai servir para que se adote o tema como uma Política Nacional de Relações de Consumo, em atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção dos seus interesses econômicos e da melhoria da sua qualidade de vida, transformando o arcabouço jurídico resultante numa efetiva e eficaz numa ação do Estado no sentido de proteger efetivamente o consumidor, tudo como consta da lei.

Atenciosamente,

GEAN LOUREIRO
Deputado Federal PMDB/SC