

**PROJETO DE LEI Nº     , DE 2011**  
**(Do Sr. Gean Loureiro e Sr. Reguffe)**

Disciplina a relação de atendimento  
entre as Instituições Bancárias e os seus  
usuários, dentro de suas agências, postos de  
serviços ou congênere.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As agências bancárias/posto de atendimento ficam obrigadas a colocar a disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o seu pronto atendimento, considerado este no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em dia de véspera de feriados prolongados, ou no dia subsequente.

§ 1º - Para os efeitos desta lei, considera-se prazo máximo de atendimento o tempo que usuário leva desde o seu ingresso no estabelecimento até o seu efetivo atendimento;

§ 2º - As agências bancárias/posto de atendimento deverão dispor de sistema de senha numérica, com o registro do horário de retirada e atendimento do usuário, que poderá ser eletrônica ou manual, desde que registre e comprove o início e o fim do atendimento ao cliente.

§ 3º - As agências bancárias/postos de atendimento ficam obrigadas a afixarem, em local visível, no setor de caixas, cópia da presente

Lei na íntegra, em tamanho e forma que possibilitem a sua perfeita leitura e entendimento.

§ 4º - As agências bancárias/postos de atendimento ficam proibidas de utilizar-se de subterfúgio para descaracterizar esse prazo de pronto atendimento, especialmente criando senhas de acesso, setores de triagem, criação de fluxos alternativos e outros mecanismos que visem aumentar a permanência do usuário/cliente dentro do estabelecimento sem a contagem do tempo de atendimento.

Art. 2º O usuário/cliente constatando o descumprimento desta lei, de posse do comprovante do tempo de espera, fará a denúncia aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, e se não houver, às Prefeituras, Câmaras Municipais ou ao Ministério Público, se for o caso.

Art. 3º O não cumprimento desta lei, aplicar-se-á ao infrator as seguintes penalidades:

I – Advertência por escrito;

II – Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração cometida, quando o atraso não for superior a 10 (dez) minutos;

III – Multa de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por infração cometida, quando o atraso for superior a 10(dez) minutos e inferior a 30 (trinta) minutos;

IV – Multa de R\$ 3.000,00 (três) mil reais por infração cometida, quando o atraso for superior a 30 (trina) minutos;

V – Multa de 10.000,00 (dez mil reais) por infração reincidente, ocorrida dentro do prazo de 2 (dois) dias;

VI – Suspensão do Alvará de Funcionamento, no caso de ocorrerem 5 (cinco) infrações no mesmo dia, ou ocorrerem 30 (trinta) infrações em dias alternados, no prazo de 30 (trinta) dias;

§ 1º. No caso de contumaz reincidência, o órgão responsável aplicará, no que couber, as sanções previstas no art. 54 do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º - As sanções acima previstas podem ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo;

§ 3º. O Poder Público Municipal ou do Distrito Federal dará publicidade aos autos de infração emitidos, na forma que dispuser para a publicação dos demais atos, seja em Mural de acesso ao Público, em Diário Oficial próprio ou nos meios oficiais de publicação do Poder Executivo ou Judiciário, sem que isso acarrete custos ao Município.

§ 4º - Os órgãos ou entidades envolvidas, quando necessário, firmarão convênios, contratos, termos de cooperação técnicas, quando for o caso, para a plena execução e operacionalização dessas sanções;

§ 5º - Os valores das multas fixados anteriormente serão atualizados anualmente considerando-se os índices de correção monetário do período.

Art. 4º - Os valores arrecadados em decorrência da denúncia do usuário serão destinados aos Fundos Municipais ou do DF de Proteção ao Consumidor, ou enquanto este não for constituído, aos Fundos Estaduais ou Federais, quando for o caso.

§ 1º Ao usuário/cliente que apresentar a denúncia será destinada uma bonificação de 10% (dez por cento) do valor arrecadado da multa aplicada nos termos casos do inciso II a IV do art. 3º desta lei.

§ 2º. A bonificação a que se refere o parágrafo anterior será paga pela empresa penalizada, quando da quitação do seu débito na proporção de 90 % (noventa por cento) ao Fundo de destino e 10% (dez por cento) ao usuário a título de proteção contra pratica abusiva.

§ 3º No auto de infração, constará o nome, dados pessoais e/ou bancários do usuário para depósito ou pagamento.

Art. 5º. As Instituições Bancárias deverão proceder nas suas Agências, Postos de Serviços e congêneres as adaptações e adequações necessárias ao cumprimento desta lei.

Art. 6º. As despesas decorrentes da aplicação desta lei poderão ser suportadas próprias dos órgãos envolvidos, e suplementadas se for necessário.

Art.7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O respeito com os consumidor é parâmetro fundamental e indispensável para a consolidação e sucesso do Código de Defesa do Consumidor.

Na contramão do direito de respeito ao consumidor, as Instituições Bancárias vêm insistentemente sacrificando a boa prestação de serviços em nome do lucro fácil e cada vez maior.

Mais do que qualquer outro setor de serviços as Instituições Bancárias, deveriam atender os seus usuários com a mais profissional dedicação, pois são os verdadeiros donos do dinheiro e indispensável a sua existência.

Sem ninguém para emprestar ou tomar, não existe Instituições Bancárias na forma como é concebida.

Daí essa contradição!

Ao invés de ser um dos melhores setores para atendimento ao público, é um dos piores. É um dos potenciais clientes dos PROCONs, adotando o lema “lucro a qualquer custo”, rasgando toda a cartilha da boa educação e do atendimento com humanidade e urbanidade.

E, isso não é porque não tenham tido lucro no tomar e emprestar dinheiro para os usuários, mas pela usura, pela falta de respeito e pela falta de consideração com o usuário, transformado em um estorvo que reluta em utilizar-se da tecnologia disponível para não incomodar os seus escassos caixas.

Essa política não atinge os mais abastados, pois esses têm e sabem utilizar-se dos meios digitais disponíveis, e quando necessária a sua presença são atendidos pelo gerente da conta com todas as mordomias desnecessárias.

Quem é penalizado é o povo simples, aquele que não tem tecnologia a sua disposição, aquele que não teve informação suficiente para acessar ou segurança para operar o seu dinheiro no mundo digital.

Quem é penalizado é aquele que recebe seu parco salário, que é obrigado a abrir uma conta para recebê-lo, que paga uma conta aqui, outra acolá. Ou seja, aquele que precisa realmente de atendimento e de um atendimento digno, como bem assim é defendido pelo Código de Defesa do Consumidor. Respeito ao cidadão!

Tivessem, as Instituições Bancárias, adotado o respeito aos seus usuários, como lema, certamente não se estaria propondo esse Projeto de Lei que as obriga a cumprir o que deveria ser feito espontaneamente como qualquer empresa que precisa de seus clientes.

Mas, como um dos campeões do mau atendimento e clientes contumazes dos órgãos de defesa do consumidor, é necessário “impor o bom atendimento” e o respeito ao consumidor com sanções sérias e eficazes, até que reconheçam que o foco é o servir com urbanidade.

Pelas razões acima enunciadas, solicitamos o indispensável apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 14 de setembro de 2011

GEAN LOUREIRO  
Deputado Federal – PMDB/SC

REGUFFE  
Deputado Federal – PDT/DF