



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2012
(Do Sr. Romero Rodrigues)

**Dispõe sobre instalação de
equipamento telefônico
instalado nos terminais de
autoatendimento das
instituições financeiras, e dá
outras providências.**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições financeiras, públicas e privadas, autorizadas a funcionar no País pelo Banco Central do Brasil, no tocante ao funcionamento de seus terminais de autoatendimento que estejam situados fora dos recintos das agências bancárias, deverão instalar em cada um desses terminais um equipamento telefônico, observando obrigatoriamente que:

I – o acesso telefônico feito pelo cliente à central de atendimento ao cliente da instituição financeira dar-se-á de modo automático e imediato, com um tempo máximo de espera de 30 (trinta) segundos para o atendimento da respectiva ligação;

II - a central de atendimento ao cliente funcionará de segunda-feira a domingo, compreendendo ininterruptamente o período de vinte e quatro horas de cada dia;

Parágrafo único. Para o caso de eventual pane ou defeito no equipamento telefônico a ser instalado junto ao terminal de autoatendimento, adicionalmente será divulgado, em local de fácil visualização ao público, um



número de telefone da central de atendimento ao cliente da instituição financeira, com discagem gratuita.

Art. 2º A não observância ao disposto no art. 1º desta lei sujeitará os infratores às penas previstas no art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Há muito tempo que o cliente bancário vem sendo tratado com pouco respeito e importância pelos bancos, especialmente quando necessita utilizar as máquinas de autoatendimento, também conhecidas como “banco 24 horas” ou similares.

Não são raras as vezes em que o cliente se depara com máquinas de autoatendimento defeituosas, que muitas vezes travam seu cartão magnético, ou simplesmente apresentam defeitos nos teclados ou na tela do monitor, comprovando que não têm uma manutenção adequada que assegure seu bom funcionamento.

Nessas situações, sempre desagradáveis e vexatórias, invariavelmente causando prejuízos e constrangimentos ao consumidor dos serviços bancários, este se vê completamente abandonado pela instituição bancária, que sequer lhe faculta um telefone para resolver tais problemas. É curioso constatar ainda que, frequentemente, essas situações ocorrem à noite e nos finais de semana, período em que o cliente não tem a quem recorrer, ficando desamparado.

Desse modo, queremos trazer a questão para discussão nas Comissões temáticas desta Casa, com o propósito de se chegar a uma solução que possa solucionar



CÂMARA DOS DEPUTADOS

esse tipo de problema enfrentado diariamente por milhares de clientes dos bancos em nosso País.

Ficamos, então, certos de contar com a compreensão e o indispensável apoio de nossos ilustres Pares para a breve aprovação desta proposição nas Comissões Permanentes e no Plenário desta Casa.

Sala das Sessões, em de de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB