



# CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI Nº 2.106, DE 1999 (Do Sr. Virgílio Guimarães)

Dispõe sobre limite do tempo de espera para atendimento nos estabelecimentos bancários.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997)

**O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º** Ficam os estabelecimentos bancários obrigados a dar início ao atendimento a cada cliente no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que o cliente receber o bilhete de senha de atendimento.

**Art. 2º** A comprovação do tempo de espera será feita com o bilhete de senha de atendimento, que deverá conter o número de identificação do banco e da agência, a data, o horário de recebimento da senha e o horário do início do atendimento.

**Art. 3º** Os estabelecimentos bancários deverão, no prazo de até 90 dias, implantar o sistema de atendimento previsto nesta Lei.

**Art. 4º** Os estabelecimentos bancários que descumprirem o disposto nesta Lei estarão sujeitos às seguintes penalidades:

- I – multa de 7.000 (sete mil) Unidades Fiscais de Referência
- UFRs;
- II – duplicação do valor da multa em caso de reincidência.

**Art. 5º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei em 60 (sessenta) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

#### **JUSTIFICATIVA**

Nas últimas décadas houve um grande aumento das relações de consumo, especialmente quanto à prestação de serviços.

No caso dos serviços bancários, constata-se com mais nitidez a assertiva anterior. O uso desses serviços deixou de ser uma opção para se tornar uma necessidade indispensável.

A dependência dos serviços bancários inclui o recebimento da remuneração, a compra a prazo, as aplicações, os empréstimos, etc. Adicionalmente, o preenchimento de cadastros para quase todo tipo de relação jurídica exige referências bancárias.

Em face do crescente número de cidadãos que a cada dia ficam mais à mercê dos bancos, tornou-se inadiável a tutela do Estado para garantir um atendimento de qualidade pelos estabelecimentos bancários, pois, mesmo com toda automação desenvolvida nos últimos anos, o atendimento ainda está absolutamente precário.

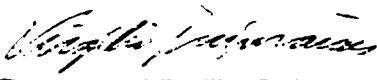
O projeto que estamos apresentando tem por objetivo punir os estabelecimentos bancários que não respeitarem seus clientes, deixando-os por mais de 15 minutos à espera pelo atendimento.

Observa-se, dia-a-dia, trabalhadores e aposentados sujeitos a longas filas nos estabelecimentos bancários, perdendo um tempo precioso que poderia estar sendo empregado em diversas outras atividades de seus interesses, enquanto os bancos, em nome de uma economia infundada, mantém um reduzidíssimo número de funcionários voltados ao atendimento do público, causando estresse não só nos clientes, mas também nos próprios funcionários.

Para que os bancos não aleguem despreparo físico ou técnico para o cumprimento da nova norma, as multas somente serão aplicadas a partir de 90 dias da publicação da Lei.

Creamos que esta propositura seja um importante passo para valorização do cidadão brasileiro, podendo servir de estímulo para elaboração de normais mais abrangentes e que alcancem todos os serviços públicos, razão pela qual, esperamos o apoio dos nossos Pares.

Sala das Sessões, em 24 de Novembro de 1999.



Deputado Virgílio Guimarães