



# *Câmara Municipal de São Paulo*

## JUSTIFICATIVA

A proposição, ora apresentada na forma de Projeto de Lei, visa a defesa do consumidor paulistano. O serviço prestados por instituições bancárias e financeiras é caracterizado como "serviço" pelo Código de Defesa do Consumidor, estando sujeito às normas que regulam o fornecimento de produtos e serviços ao consumidor.

Sem entrar no mérito da discussão, as instituições bancárias têm, claramente optado pela mecanização de seus serviços, sem intermediação direta de funcionários. No entanto, o resultado nem sempre é a rapidez do atendimento, o que, conseqüentemente, faz com que o cliente/usuário, seja obrigado a esperar em longas filas.

A pergunta que fica é: os usuários consumidores de serviços bancários devem ser constrangidos a longas esperas para que o atendimento seja realizado nestas instituições?

Nossa opinião é de que não. Os estabelecimentos bancários, registrados as exceções de administrações duvidosas, têm sido ao longo das últimas décadas um segmento de alta lucratividade.

Portanto, não temos aqui uma medida que onere um setor econômico em dificuldades; trata-se de, sobretudo, uma medida que defenda os interesses do consumidor paulistano.

Neste sentido, peço a aprovação desta matéria, certo dos benefícios que advirão para a sociedade paulistana.