

PL 678-2002

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo, na linha das competências conferidas ao Município para suplementar a legislação sobre defesa do consumidor, proteger os usuários de serviços bancários contra o atendimento demoradíssimo, sobretudo daqueles que não são clientes das agências.

As atitudes de muitos bancos de reduzir custos a todo transe implicaram na automação de muitos serviços com cortes significativos no quadro de pessoal do setor. Isso tudo com prejuízo crescente dos usuários, que passaram a sofrer restrições no recebimento de pagamentos diversos, elevação de várias tarifas e mesmo criação de novas taxas.

O resultado dessa pseudo-racionalização, não tardou a repercutir, inclusive no atendimento, especialmente em relação aos clientes de baixa renda, sem cartões especiais e sem acesso a talões de cheque, que não podem fazer uso de processos informatizados para movimentação de suas contas correntes. Como consequência desse desrespeito ao consumidor mais pobre, constatamos hoje, nos bancos, imensas filas, fazendo com que o tempo de espera para atendimento junto aos caixas fosse ampliado de modo exagerado.

Este projeto de lei visa atacar esse problema, que não tem sensibilizado o Poder Público Federal, motivo pelo qual diversas Câmaras Municipais como as de Porto Alegre e Salvador, tomaram a iniciativa de proteger o consumidor estabelecendo limites para o tempo de espera razoável no atendimento bancário.

Dado o interesse público da propositura especialmente voltada para a defesa dos cidadãos que mais precisam de apoio na proteção de seus direitos, peço a meus nobres Pares a sua rápida aprovação.

Vereador Antonio Carlos Rodrigues