

PROJETO DE LEI Nº 14.454/2005

Dispõe sobre a obrigatoriedade das Agências Bancárias Estaduais prestarem atendimento aos seus usuários em no máximo 15 minutos.

A Assembléia Legislativa da Bahia decreta:

Art. 1º – Todas as agências bancárias do Estado da Bahia ficam obrigadas a prestarem atendimento a seus usuários e clientes, em no máximo 15 minutos, a partir do momento que entrarem em fila.

Parágrafo Único - Para efeito desta lei, consideram-se:

I - clientes e usuários; todas as pessoas físicas ou jurídicas que utilizam os serviços bancários – atendimento em caixa, atendimento pessoal, uso dos equipamentos de auto-atendimento, e postos de atendimento e bancos postais.

II - serviços bancários: todos os serviços prestados pelas agências bancárias em suas dependências.

III - fila; série de pessoas organizadas por tempo de chegada, através de senha de atendimento, a fim de obter posterior atendimento.

Art. 2º - As agências bancárias ficam obrigadas a fornecer a todos os usuários e clientes senha de atendimento onde constem; data, hora, e ordem de chegada.

Parágrafo Único – A comprovação do horário do efetivo atendimento se dará quando do recebimento do comprovante de atendimento pelo cliente.

Art. 3º – Os órgãos estaduais competentes em parceria com as prefeituras municipais ficarão responsáveis pelo cumprimento desta lei.

Art. 4º - O descumprimento do disposto desta lei obriga o estabelecimento infrator às seguintes penalidades;

I – advertência

II – multa de 10 (dez) salários mínimos, por mês, em casos reincidentes.

Parágrafo Único – Nos casos de infração, os valores cobrados conforme artigo 4º, serão utilizados em campanhas que visem ampla divulgação dos direitos dos consumidores.

Art. 4º – Esta lei entra em vigor, 180 dias após sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 27 de março de 2005.

**ÂNGELO CORONEL
DEPUTADO ESTADUAL**

JUSTIFICATIVA

Considerando que a grande maioria da população é usuária/cliente dos serviços bancários, e que grande parte do tempo desta é sub-utilizado nas filas, geradas, principalmente, pela política bancária de redução do número de funcionários, o que traz maiores lucros. O projeto que ora apresento, busca atender a uma demanda urgente pela prestação de melhores serviços em nossa sociedade, da mesma forma que visa criar uma relação direta de consumo mais respeitosa; dignidade, saúde e segurança, conforme disposto no artigo 4º da Lei 8.078/90 que trata da política Nacional das Relações de Consumo.

Sala das Sessões, 27 de março de 2005.

**ÂNGELO CORONEL
DEPUTADO ESTADUAL**