

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. CARLOS EDUARDO CADOCA)

Dispõe sobre a instalação de terminais para reclamação dos clientes, nas agências e postos de atendimento bancário das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a instalação de terminais para reclamação dos clientes, nas agências e postos de atendimento bancário das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º As instituições mencionadas no artigo 1º, devem tornar disponível, pelo menos um terminal eletrônico dedicado exclusivamente ao preenchimento gratuito de formulário de reclamação.

Art. 3º Os terminais devem estar programados para, após o preenchimento dos documentos de reclamação, encaminhá-los imediata e simultaneamente para:

I – o Banco Central do Brasil;

II – o PROCON da unidade da Federação na qual está sendo originada a reclamação;

III – a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público Federal;

IV – a Secretaria de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;

V – Entidades de representação das instituições de que trata o artigo 1º desta Lei; e

VI – a matriz da instituição, alvo da reclamação.

Parágrafo único. Ao cliente será fornecido no ato, comprovante de envio do formulário para os órgãos dispostos nos incisos de I a V.

Art. 4º Os terminais de que trata o artigo 2º desta Lei devem:

I - ficar localizados em ponto de fácil acesso e visualização por todos aqueles que frequentem o espaço físico da agência ou posto de atendimento;

II - ter funcionamento pelo menos concomitante ao da agência.

Art. 5º No caso do cliente que se declarar analfabeto ou fisicamente incapaz, a instituição deverá disponibilizar funcionário ou estagiário com o intuito de preencher o formulário eletrônico e enviá-lo.

Art. 6º Na eventual falta de energia ou outro problema técnico que impeça o funcionamento momentâneo da agência ou posto de atendimento, caberá à instituição:

I – disponibilizar formulário em papel, em duas vias, a ser preenchido pelo cliente;

II – destacar funcionário ou estagiário para preencher o formulário, caso o cliente se declare analfabeto ou fisicamente incapaz;

III – fornecer ao cliente, comprovante de recebimento com dia, hora e matrícula do funcionário, bem como número de protocolo do formulário preenchido;

IV – encaminhar nas próximas 24 horas, original e cópias autenticadas para os órgãos de que trata do art. 3º.

Art. 7º A ausência do terminal de que trata o inciso I do artigo 2º desta Lei, ou a sua inoperância, exceto por falta de energia ou outro problema técnico momentâneo e alheio ao controle da agência, implica o pagamento de multa, por ocorrência registrada, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) corrigido anualmente pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que o venha a substituir.

Art. 8º É vedada a utilização de recursos públicos de qualquer natureza para a adoção das medidas cabíveis nesta Lei, exceto para que as entidades públicas mencionadas no artigo 3º recepcionem e façam o tratamento das informações.

Art. 9º O valor da multa prevista no artigo 6º desta Lei será destinado ao fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 11 Caberá ao Poder Executivo, elaborar o formulário, os dados e mecanismos para preenchimento e envio e disponibilizá-lo eletrônica ou fisicamente às agências e postos de que trata o art. 1º.

Art. 10 Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

No ano de 2012, as maiores instituições financeiras do País representaram a metade das 10 empresas que receberam o maior número de reclamações de consumidores, segundo classificação da Fundação Procon-SP apresentada no quadro abaixo.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Instituição	Número de reclamações em 2012	Posição no ranking de 2012	Posição no ranking de 2011
Grupo Itaú-Unibanco	1108	1^a	3^a
Grupo Claro (Claro, Embratel Fixa e TV)	1006	2 ^a	16 ^a
Grupo Bradesco	976	3^a	1^a
Grupo Vivo (Telefônica, Vivo, TVA)	967	4 ^a	6 ^a
Grupo B2W (Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato)	718	5 ^a	2 ^a
Grupo BV (Financeira, Banco Votorantim)	621	6^a	25^a
Grupo Carrefour (Banco CSF, varejo)	595	7^a	9^a
Grupo Oi (Oi Fixa, Oi Móvel)	586	8 ^a	7 ^a
Eletropaulo	576	9 ^a	8 ^a
Grupo Santander	568	10^a	11^a

Fonte: Fundação PROCON-SP

Ao se deparar com os volumosos lucros apresentados por essas instituições, fica a forte impressão no consumidor, de que ele está sendo lesado e que parte desse imenso lucro vem da crescente queda na qualidade dos serviços prestados por essas instituições, quase todos taxados, além do

alto *spread* cobrado nos financiamentos. Com o passar dos anos, a informática vem tomando conta do sistema bancário brasileiro. Lamentavelmente, a quantidade de funcionários nas agências e postos de atendimento bancário não tem acompanhado o crescimento do número de clientes dessas empresas.

LUCRO LÍQUIDO DAS CINCO EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2012

Instituição	Posição no ranking de 2012	Lucro líquido em 2012 (R\$)
Grupo Itaú-Unibanco	1^a	13,6 bilhões
Grupo Claro (Claro, Embratel Fixa e TV)*	2^a	796 milhões
Grupo Bradesco	3^a	11,5 bilhões
Grupo Vivo (Telefônica, Vivo, TVA)	4^a	4,5 bilhões
Grupo B2W (Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato)	5^a	- 170,7 milhões

Fontes: <http://www.itaunibanco.com.br/relatoriodesustentabilidade/2012/pt/ra/index.html>
<https://www.bradesco.com.br/site/conteudo/informacoes-financeiras/demonstracoes-financeiras.aspx?secaoId=721>
<http://www.b2wdigital.com/upload/releasesderesultados/00002137.pdf>
http://telefonica.mediagroup.com.br/pt/Download/808_Press_Release_4T12.pdf
<http://br.reuters.com/article/internetNews/idBRSPE91C04720130213>

* Sem os dados da Claro, notícias nos jornais indicam prejuízo de R\$ 880 milhões.

As discrepâncias mencionadas acima seriam ainda piores caso o registro de reclamações fosse feito no exato momento em que a violação aos direitos dos consumidores ocorresse.

As pessoas estão a cada dia mais atribuladas. O tempo de deslocamento até um posto do PROCON, por exemplo, principalmente nas grandes cidades é, de fato, um grande obstáculo para a população, que acaba por não registrar as suas queixas.

Além da mobilidade, o desconhecimento dos direitos dos consumidores e dos mecanismos colocados à sua disposição para a solução dos problemas também são fatores que mascaram o descaso das empresas financeiras. Estas deveriam prestar um serviço condizente com a sua excelência operacional e com o nível de rentabilidade dos seus negócios.

Esta proposição visa facilitar o processo de reclamação. Havendo no mesmo ambiente físico em que se dá a violação do direito do consumidor, uma maneira de registrar o ocorrido, com certeza, a real qualidade do atendimento viria à tona com ainda mais intensidade. Entendo que não há porquê ter receio da instalação desses terminais. Respeitando-se o consumidor, os terminais seriam pouco usados. Ademais, as exorbitantes margens de lucro permitem, com sobra, investir no sistema de reclamação. É preciso dar um pouco mais de retorno à população consumidora e dependente do sistema bancário.

Poderíamos até mesmo entender que, se não fosse tão dispendioso aos cofres públicos, seria o caso de o Banco Central do Brasil e do PROCON de cada Estado, assim como acontece com a Agência Nacional de Aviação Civil e dos Juizados Especiais, que se instalaram em alguns aeroportos para prestar o pronto atendimento aos viajantes que sofreram alguma lesão, também o fizessem. Por outro lado, com os avanços da tecnologia, podemos chegar a uma solução econômica e cujo custo seja arcado pelos próprios causadores das infrações.

Os formulários, uma vez preenchidos pelos consumidores, serão enviados para o Banco Central do Brasil, o PROCON, o Ministério Público Federal, a Secretaria de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, a entidades de representação das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como às matrizes de tais instituições. O preenchimento será eletrônico ou por meio de formulário escrito (este, somente aplicável no caso de queda de energia ou outro problema alheio ao controle da agência, como por exemplo, queda

momentânea do sistema informatizado). O cliente incapaz de preencher contará com o auxílio de um funcionário, destacado para esse fim.

O projeto prevê, ainda, que seja cobrada uma multa de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigido anualmente pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que o venha a substituir, para cada ocorrência de ausência de terminal ou de sua inoperância. Os recursos arrecadados serão destinados a fundo gerido por um Conselho Federal ou por Conselhos Estaduais de que participarão necessariamente o Ministério Público e representantes da comunidade. Os recursos arrecadados serão destinados à reconstituição prejuízos causados, conforme preconiza a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Em suma, entendemos que os consumidores de produtos e serviços financeiros são merecedores de melhor tratamento por parte dos fornecedores, pelas evidências e motivos que apresentamos, razão pela qual, pedimos o apoio dos Colegas no sentido de vermos aprovada esta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado **CARLOS EDUARDO CADOCA**