

(Do Sr. Erivelton Santana)

Acrescenta artigos ao Capítulo IV, da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, para dispor sobre a relação entre as instituições financeiras e demais entidades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e o consumidor de produtos e serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Capítulo IV da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que dispõe sobre as instituições financeiras, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“CAPÍTULO IV DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

SEÇÃO V

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Subseção I

Das disposições gerais

Art. 39-A. As instituições financeiras e equiparados, definidos na forma do art. 17 desta Lei, e demais agentes autorizados a funcionar pelo Banco Central do Brasil, no âmbito das relações de consumo, devem se nortear, dentre outros, pelos seguintes princípios:

I – da transparência nas relações contratuais, com a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público;

II – do reconhecimento da vulnerabilidade do adquirente de produtos e serviços de natureza bancária, financeira, creditícia, cambial e securitária no mercado de consumo, devendo adotar medidas voltadas à prevenção de riscos e ao crédito consciente;

III – da função social do contrato e da conservação dos negócios jurídicos, preservando-se os consumidores de práticas não equitativas e de situações que o coloquem em posição de extrema desvantagem;

IV – da boa-fé, pautada nos deveres anexos de cooperação, respeito, fidelidade, honestidade e lealdade, devendo ser afastadas práticas não equitativas;

V – da confiança e da eticidade, com a preservação da integridade, da segurança e do sigilo dos dados e informações de que detenham em decorrência da atividade exercida;

VI – da informação, de modo a assegurar que o consumidor obtenha dados adequados e coerentes com a sua expectativa, inclusive nas etapas que antecedem e sucedem a aquisição do produto, serviço ou operação;

VII – da efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais causados ao consumidor e equiparados.

Art. 39-B. Para os fins desta Lei, considera-se relação de consumo todo vínculo, exceto o de natureza trabalhista, entre as instituições e agentes referidos no artigo anterior, no exercício de atividades de natureza bancária, financeira, creditícia, cambial e securitária, e pessoas físicas ou jurídicas que adquirem seus produtos ou serviços na condição de destinatário final.

Parágrafo único. Equiparam-se a consumidor todas as pessoas, coletiva ou individualmente consideradas, determináveis ou não, que estejam de qualquer modo expostas às práticas comerciais desenvolvidas pelas instituições e agentes referidos no art. 39-A ou aos seus efeitos, ainda que não participem diretamente de relação de consumo.

Subseção II

Do dever de informação e da proteção contratual

Art. 39-C. As instituições e agentes referidos no art. 39-A ficam obrigados a divulgar, em todos os locais em que os seus produtos são ofertados, negociados ou disponibilizados, com clareza e precisão, em espaço visível e em formato legível, informações sobre:

I – a relação de produtos e serviços tarifados, acompanhada da periodicidade da cobrança e dos respectivos valores, com a indicação de quais, dentre os listados, tiveram sua remuneração fixada pela própria instituição ou agente fornecedor;

II – as situações que impossibilitem ou limitem a realização de pagamentos ou de recebimentos nos canais de atendimento existentes, inclusive no tocante a contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos, aos boletos de pagamento vencidos ou fora do padrão, bem como aos pagamentos com cheque;

III – os canais de atendimento telefônicos e eletrônicos disponíveis para comunicação, requerimentos, denúncias, reclamações e elogios pelo consumidor;

IV – o número telefônico da central de atendimento ao público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o canal destina-se, exclusivamente, à apresentação de denúncias e reclamações.

Art. 39-D. O fornecedor de produtos e serviços bancários, financeiros, de crédito ou securitários deve responder a consultas, reclamações e pedidos de informações formulados por qualquer pessoa, clientes ou não, com brevidade e eficiência.

§1º Devem ser priorizadas as consultas, reclamações e pedidos de informações cujo objeto sejam cláusulas e condições contratuais, características operacionais ou divergências na execução de serviços.

§2º As reclamações, consultas e pedidos de informações efetuados por telefone ou meio eletrônico devem ser registrados sob número de protocolo para acompanhamento pelo consumidor.

Art. 39-E. Os contratos celebrados entre instituições e agentes referidos no art. 39-A e consumidores devem ser redigidos de modo a permitir plena compreensão do conteúdo e a perfeita identificação dos prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e todas as demais condições estabelecidas para a firmação do ajuste.

Parágrafo único. Nos contratos de financiamento e nos demais ajustes firmados fora do estabelecimento comercial, por telefone, em caixas eletrônicos ou em ambiente virtual, é lícito ao consumidor manifestar desistência, sem declinar o motivo, no prazo de 07 (sete) dias a contar da celebração.

Art.39-F. O fornecedor de produtos ou serviços de natureza bancária, financeira, creditícia, cambial ou securitária fica obrigado a entregar ao consumidor:

I – cópia de todo contrato firmado, em formato impresso ou disponibilizada em ambiente eletrônico, imediatamente após a sua celebração e no local em que formalizado o ajuste;

II – recibos, extratos, comprovantes e outros documentos, no instante em que emitidos, relativos a produtos e serviços contratados.

Art. 39-G. Viola a boa-fé, a função social do contrato e a conservação dos negócios jurídicos a resolução unilateral de contrato por mora no pagamento de consumidor que já tenha adimplido mais de 75% (setenta e cinco por cento) do saldo devedor decorrente de avença firmada com as instituições e agentes referidos no art. 39-A.

Art. 39-H. É legítimo ao consumidor pleitear a revisão das cláusulas de contrato celebrado com as instituições ou agentes referidos no art. 39-A, caso estabeleçam prestação desproporcional ou se, em razão de fato superveniente, tornar-se excessivamente oneroso o seu cumprimento, ainda que o ajuste tenha sido objeto de novação ou repactuação.

Art. 39-I. Fica assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito contraído junto às instituições e agentes referidos no art. 39-A, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais encargos.

Art. 39-J. As instituições e agentes referidos no art. 39-A devem esclarecer oralmente para os consumidores, antes da formalização de contrato, todas as sanções previstas para o caso de descumprimento das condições pactuadas ou das disposições legais e regulamentares referentes

aos produtos e serviços fornecidos ou disponibilizados, notadamente:

I – as consequências jurídicas da emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II – as situações que culminam na inclusão em banco de dados negativo.

Art. 39-K. Caso pratiquem cessão de crédito a terceiro, seja por instrumento público ou particular, as instituições e agentes referidos no art. 39-A ficam obrigadas a notificar o consumidor por escrito.

§1º. Na notificação referida no *caput* deste artigo devem constar todas as informações alusivas à cessão, sobretudo:

a) a data da formalização, o montante do crédito e os demais elementos da obrigação original que foram objeto do ajuste, inclusive garantia da dívida, se houver;

b) a completa identificação do cessionário, contendo a indicação do seu nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço e número de contato telefônico;

c) os direitos assegurados ao consumidor devedor após a cessão.

§2º. Concretizada a cessão integral do crédito, o cedente não poderá incluir o nome do consumidor em banco de dados negativo ou classificá-lo sob anotação restritiva ou punitiva de qualquer natureza.

Art. 39-L. É nula a cláusula contratual que repasse para o consumidor o custo operacional das providências destinadas à cobrança de dívida, inclusive honorários advocatícios, salvo se sucumbente em eventual demanda judicial cuja pretensão seja o crédito objeto do ajuste.

Art. 39-M. Incumbem à instituição ou agente fornecedor as providências para exclusão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, do registro da dívida em nome do consumidor em cadastro de inadimplentes.

Art. 39-N. É permitido às instituições e agentes referidos no art. 39-A a utilização do sistema de escore de crédito como método estatístico para avaliação de risco, sem o consentimento do consumidor, desde que não sirva à formação de banco de dados pelo fornecedor que se utiliza do referido mecanismo de avaliação.

Parágrafo único. O consumidor pode, a qualquer momento, obter gratuitamente esclarecimentos sobre as informações pessoais e as fontes de dados utilizadas para fins de cálculo do seu escore de crédito.

Art. 39-O. É lícito ao consumidor exigir das instituições e agentes referidos no art. 39-A prestação de contas a fim de dirimir lançamentos e valores, ainda que fornecidos extratos.

Art. 39-P. As instituições e agentes referidos no art. 39-A respondem objetivamente pelos danos acarretados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas atividades comerciais.

Subseção III

Da publicidade e da oferta

Art. 39-Q. Ficam as instituições e agentes referidos no art. 39-A obrigados a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma e em qualquer meio de comunicação, referentes a operações, produtos ou serviços ofertados.

Art. 39-R. É vedada a utilização de publicidade enganosa ou abusiva, assim entendidas:

a) enganosa: qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira

ou parcialmente falsa, e que, por qualquer modo, ainda que por omissão, seja passível de induzir a erro o cliente ou usuário a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas, ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a produtos ou serviços ofertados, disponibilizados, adquiridos ou efetivamente fornecidos ou que deixe de informar sobre dado essencial do produto ou serviço;

b) abusiva: aquela que contenha discriminação de qualquer natureza, a que incite à violência, o medo, aproveite-se da deficiência de julgamento ou da inexperiência do consumidor, desrespeite valores sociais e ambientais, prejudique a livre concorrência ou que caracterize imposição ou coerção de qualquer natureza.

Art. 39-S. Recai sobre as instituições e agentes financeiros referidos no art. 39-A o ônus de comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade patrocinada.

Subseção IV

Das práticas abusivas

Art. 39-T. É vedado às instituições e agentes referidos no art. 39-A, dentre outras práticas abusivas:

I – recusar ou dificultar o acesso do público aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, ainda que disponibilize atendimento alternativo ou eletrônico;

II – condicionar a contratação de operações ou a aquisição de produtos ou serviços ao fornecimento de outro;

III – oferecer, a título de campanha promocional, produtos ou serviços que impliquem elevação

artificiosa do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a transação.

IV – enviar para o domicílio ou residência do consumidor qualquer produto ou fornecer-lhe qualquer serviço, sem solicitação prévia;

V – transferir automaticamente os recursos de contas de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do consumidor, salvo se decorrente de ajustes anteriores entre as partes, entabulado por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação do prazo de validade, ainda que indeterminado;

VI – prevalecer-se da vulnerabilidade decorrente da idade, da saúde, do conhecimento ou da condição social ou econômica do consumidor para impor-lhe a aquisição de produtos ou serviços ou ajustar cláusula contratual em desacordo com a sua vontade;

VII – aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

VIII – deixar de fixar prazo para cumprimento das obrigações pactuadas com o consumidor, ou de estipular de forma precisa o termo inicial.

IX – rescindir, suspender ou cancelar o fornecimento de produto ou serviço sem prévia notificação do consumidor;

X – promover a execução de garantias reais ou fidejussórias fora das hipóteses legal ou contratualmente previstas;

XI – condicionar a contratação de produtos ou serviços ao pagamento de tarifa de proteção de seguro.

XII – submeter, na cobrança de dívida, o consumidor a constrangimento, situação vexatória ou ameaça;

XIII – promover a cobrança de dívida quitada ou prescrita;

XIV – manter internamente banco de dados negativo ou restritivo de crédito, com o fim de segregar consumidor com histórico devedor, de modo a impedir que, mesmo após adimplente, volte a contratar com a instituição ou o agente outrora credor, ainda o crédito tenha sido objeto de cessão a terceiros.

XV – praticar discriminação entre clientes e não clientes, com relação ao horário ou ao local de atendimento, na execução de serviços decorrentes de convênios celebrados entre o agente financeiro e outras instituições, salvo se:

a) o atendimento for prestado em posto instalado no interior de dependência de pessoa jurídica diversa ou em instalações não acessíveis ao público em geral;

b) forem fixados horários específicos ou adicionais ou estabelecida atendimento diferenciado para determinados segmentos, inclusive mediante terceirização de serviços ou a respectiva prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes e previamente estabelecidos.

XVI – exigir remuneração pela prestação dos seguintes serviços:

a) fornecimento de cartão magnético e a respectiva substituição, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, danificação ou outros motivos não imputáveis ao emissor;

b) encaminhamento mensal, ainda que condicionado a prévia solicitação do correntista, de um talonário de cheques com, pelo menos, 10 (dez) folhas, salvo se não tiverem sido liquidadas 20 (vinte) ou mais folhas anteriormente fornecidas ou mais da metade das folhas fornecidas nos três meses imediatamente anteriores à solicitação;

c) entrega de cheque liquidado ou cópia do referido título ao respectivo emitente, desde que solicitada até 60 (sessenta) dias após a sua liquidação;

d) expedição de documentos destinados à liberação de garantias de qualquer natureza, inclusive por parte das administradoras de consórcio;

e) devolução de cheques, exceto por insuficiência de fundos;

f) manutenção de contas de depósito de poupança à ordem do Poder Judiciário, e de depósitos de consignação em pagamento de que tratam os arts. 539 a 549, da Lei Código de Processo Civil;

g) fornecimento de um extrato mensal contendo toda a movimentação em conta bancária no intervalo de trinta dias anteriores à impressão.

h) abertura de crédito e emissão de carnê.

Art. 39-U. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições e agentes referidos no art. 39-A que impeçam o acesso do consumidor às áreas destinadas ao seu atendimento, dentro do horário de funcionamento do estabelecimento.

Subseção V

Do atendimento prioritário e da acessibilidade

Art. 39-V. As instituições e agentes referidos no art. 39-A são obrigados a conceder, em todos os seus estabelecimentos e locais de atendimento ao público, atendimento prioritário para pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante pelo menos uma das seguintes medidas:

I – garantia de lugar privilegiado em filas;

II – distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial e cadeiras reservadas para acomodação no interior do estabelecimento;

III – guichê de caixa para atendimento exclusivo;

IV – implantação de outro serviço de atendimento especializado.

Art. 39-W. As dependências das instituições previstas no art. 39-A devem proporcionar facilidade de acesso, utilização e de circulação para pessoas com limitação motora e com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, inclusive aos guichês de caixa e de autoatendimento, sem prejuízo da preservação de sistemas de segurança adequados, na forma legal e regulamentar.

Art. 39-X. O modo de atendimento e o espaço físico nas dependências das instituições previstas no art. 39-A devem ser adaptados às necessidades de pessoas com limitações sensoriais visuais e auditivas, de modo a lhes garantir plena autonomia na utilização dos procedimentos operacionais no interior do estabelecimento.

Parágrafo único. Às pessoas com limitação sensorial visual deve ser fornecido cartão magnético impresso em alto-relevo.

Art. 39-Y. É vedado a imposição às pessoas portadoras de necessidades especiais de exigências diversas das estabelecidas para pessoas sem essa condição para aquisição de produtos ou prestação de serviços.

§1º Tratando-se de contrato em que figure como parte portador de deficiência visual desacompanhado de mandatário, deve ser apresentada versão do documento em braile ou realizada a leitura do seu inteiro teor em voz alta, e colhida a rogo a sua assinatura, caso não possa lançá-la de próprio punho, sempre na presença de duas testemunhas que não tenham vínculo de subordinação com a instituição ou agente fornecedor.

§ 2º na hipótese de o contratante ser portador de limitação sensorial auditiva, caso solicite, um intérprete de Libras deve ser imediatamente colocado à sua disposição para auxílio na comunicação e compreensão do teor do ajuste ou da negociação em todos os seus aspectos.

Art. 39-Z. As disposições constantes desta Seção destinam-se a disciplinar, em suas particularidades, as relações de consumo de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, sem prejuízo da aplicação supletiva e subsidiária dos ditames da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)” (NR).

Art. 2º Esta Lei entra em no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), construído para se revestir no microssistema de tutela das relações entre o fornecedor e o adquirente de produtos ou serviços, não contempla, em seu texto, disciplina específica direcionada a regular as interações entre as instituições financeiras e equiparadas e o público usuário das atividades comerciais desempenhadas por esses entes. A única remissão expressa

trazida no diploma consumerista acerca da matéria consta do seu art. 3º, §2º, que inclui na definição de serviço “as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária”, porém sem maiores avanços nas especificidades que lhes são inerentes.

Com o objetivo de preencher essa lacuna, foi editada a Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001, por meio da qual o Conselho Monetário Nacional regulamentou os procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais agentes autorizados a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

No entanto, a solução implementada com a edição do “Código do Cliente Bancário” ou “Código do Consumidor Bancário”, como passou a ser conhecida popularmente a Resolução n. 2.878/2001, desafortunadamente, serviu de anteparo ao ajuizamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) n. 2591, promovida pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro no mesmo ano em que o referido ato entrou em vigor. A medida pretendia o reconhecimento da existência de vício formal e material na expressão “as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária”, constante do art. 3º, § 2º, da Lei n. 8.078/1990.

É que um dos argumentos ventilados na ação constitucional – com base no qual, inclusive, sustentava-se a existência de mácula material –, consistia justamente na existência de arcabouço regulamentar próprio, emitido pelas autoridades monetárias. Assim, sob ótica dos defensores da pretensão, tornava-se desnecessária a incidência do Código de Defesa do Consumidor na disciplina de situações que já eram previstas em ato normativo próprio. Tratava-se da Resolução n. 2.878/2001, que, ao ver dos autores da medida, adequadamente atendia e melhor se amoldava às particularidades do setor financeiro, em consonância com o texto da Lei da Reforma Bancária (Lei n. 4.595/1964), que já legitimava o Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional para o regramento da matéria.

Noutro giro, alegou-se inconstitucionalidade formal por violação ao art. 192, da Constituição Federal (com a redação vigente à época), firme no argumento da lei complementar como veículo jurídico adequado para a disciplina do Sistema Financeiro.

Com o julgamento pela improcedência da ADI 2.591, em junho de 2007, o Supremo Tribunal Federal sedimentou o entendimento de que as atividades de consumo de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária estão sujeitas à tutela normativa do Código de Defesa do Consumidor. A partir de então, pacificaram-se não só as discussões até então existentes, como também se assentou em harmonia a convivência entre as disposições constantes na Resolução 2.878/2001 e na Lei n. 8.078/1990, no que fosse aplicável.

A sintonia normativa afinada após o julgamento da ADI foi atropelada, em março de 2009, pela edição da Resolução n. 3.694, do Conselho Monetário Nacional, que revogou integralmente o conjunto de regras, com 29 artigos, que então compunha o referido “Código do Cliente Bancário” (Resolução 2.878/2001). Em substituição ao aparato regulamentar até então estabelecido, o novo regramento administrativo reproduziu enunciados tímidos, em cinco dispositivos, que traduziram apenas algumas das diretrizes inspiradas no texto revogado, insuficientes para amparar e espelhar o modelo protetivo transcrito no Código de Defesa do Consumidor.

Certo é que, como mero coadjuvante nessa sucessão de episódios, o nosso ordenamento jurídico arrasta-se carente de uma disciplina legislativa própria, que disponha, com a segurança, cogência e especificidade necessárias, acerca das relações de consumo de que tomem parte instituições financeiras e demais agentes autorizados a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A necessidade da salvaguarda legal dos direitos dos consumidores nas relações travadas com instituições financeiras e equiparados revela-se claramente no alto índice de reclamações registradas contra essas entidades junto aos órgãos de defesa do consumidor. O PROCON/SP divulgou ranking(<http://www.procononline.com.br/empresas-mais-reclamadas-no-procon-de-sao-paulo>), atualizado em dezembro/2015, em que instituições financeiras e seus conglomerados ocupam não menos do que três dentre as dez primeiras posições das empresas mais reclamadas.

Esse é, lamentavelmente, cenário que se dissemina em todo o país e, como representantes do povo nesta Casa, não podemos fechar os olhos a essa realidade. Quase dez anos após o julgamento da ADI 2591, as relações entre os agentes financeiros e os consumidores de seus produtos e

serviços ainda são tormentosas e, carentes de uma disciplina própria, invocam o nosso Poder Judiciário a dirimir um volume inesgotável de demandas cujo objeto são situações que já deveriam ter sido previstas e sanadas por meio de uma atuação legislativa direta e incisiva.

Na presente iniciativa, optamos por remontar o teor das revogadora e revogada Resoluções n. 3.694/2009 e n. 2.878/2001, de modo a preservar a sistemática outrora adotada, ampliando-lhe o escopo. Nosso objetivo não é apenas reavivar o conteúdo das duas normas, mas sim conferir às disposições nelas previstas, pela extrema relevância, feição legislativa compassada com a disciplina vigente na Lei n. 8.078/1990, além de adequadamente abrigá-las em arcabouço normativo próprio da matéria (Lei n. 4.595/1964), de modo ampliar a tutela protetiva do consumidor sem descuidar das peculiaridades do Sistema Financeiro Nacional.

Cremos que a alteração legislativa ora proposta contribuirá para que a disciplina das relações de consumo de natureza bancária, financeira, creditícia, cambial e securitária não fique sujeita à vontade de um colegiado mínimo de pessoas, conferindo, assim, maior segurança jurídica aos consumidores.

Firmes no exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação e aperfeiçoamento do presente projeto.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado ERIVELTON SANTANA