

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

Autores: Deputados RICARDO BERZOINI E
WELLINGTON DIAS

Relator: Deputado RONALDO
VASCONCELLOS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 237, de 1999, de autoria dos Deputados Ricardo Berzoini e Wellington Dias, determina a aplicação de sanções administrativas pelo Poder Executivo quando houver abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos bancários, contra seus usuários, no que se refere ao tempo de espera para atendimento.

O projeto caracteriza como abuso ou infração dos estabelecimentos bancários constranger o usuário dos seus serviços a um tempo de espera para atendimento superior a quinze minutos; determina a implantação de um sistema de senha, impresso mecanicamente, para controle do tempo de espera de cada usuário. Ademais, estabelece as sanções administrativas aplicáveis aos estabelecimentos bancários nos casos de infrações e eventuais reincidências, numa gradação que vai de simples advertência, passando por

multa e suspensão do alvará, até a cassação definitiva do alvará de funcionamento.

O Projeto de Lei nº 3.592, de 2000, apensado, de autoria do Deputado Paulo Paim, "*dispõe sobre o atendimento de cliente na agência bancária e dá outras providências*". Este projeto de lei estabelece que o atendimento em bancos seja preferencialmente realizado por intermédio dos guichês de caixa. Determina ainda que, em complemento ao atendimento de guichês, seja oferecido o atendimento por máquinas eletrônicas de auto-atendimento, observando-se as seguintes regras:

- as máquinas deverão estar localizadas no interior da agência e ser dotadas de todos os mecanismos de segurança exigidos pela legislação em vigor;
- o cliente não poderá ser compelido a utilizar as máquinas de auto-atendimento, respeitando-se sempre sua opção de atendimento pessoal no guichê de caixa;
- não poderá haver qualquer discriminação no tocante ao recebimento de quaisquer contas de concessionárias de serviços públicos, permitida a cobrança de tarifas na forma da regulamentação em vigor.

Determina ainda o projeto que o Banco Central do Brasil disponibilize número telefônico de discagem gratuita, que deverá ser afixado em local visível ao público, no interior das agências, para o registro de queixas, sugestões e denúncias de eventuais irregularidades na prestação dos serviços bancários.

O segundo apensado, o Projeto de Lei nº 4.558, de 2001, de autoria do Deputado Lincoln Portela, "*estabelece o número mínimo de guichês de caixa em operação nas agências bancárias*". Pretende a proposição obrigar as instituições bancárias a manter em operação um número mínimo de guichês de caixa equivalente a vinte por cento do número de pessoas na fila de atendimento.

O terceiro apensado, o Projeto de Lei nº 882, de 2003, de autoria do Deputado Eduardo Cunha, *“dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do consumidor e dá outras providências”*. O texto deste projeto é uma cópia, com pequenas alterações, da proposição principal, o Projeto de Lei nº 237/99.

Nos termos do art. 119, *caput*, inciso II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente desta Comissão determinou a abertura de prazo de cinco sessões, no período de 28-8-2003 a 04-09-2003, para a apresentação de emendas ao Substitutivo que apresentamos anteriormente. Decorrido o prazo, foram apresentadas duas emendas, ambas de autoria do Dep. Paes Landim, a seguir descritas:

A Emenda nº 01/03 repete a Emenda nº 01/03 apresentada nesta Comissão, pelo mesmo Parlamentar, ao PL nº 237/99 e dá nova redação ao parágrafo único do art. 1º, com o propósito de caracterizar o abuso ou infração dos estabelecimentos bancários apenas após transcorridos trinta minutos e desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento do usuário.

A Emenda nº 02/03 pretende determinar que *“a lei não se aplica aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público ou social”*, alegando o autor que *“as instituições financeiras públicas que fazem atendimento ao público cumprindo procedimentos operacionais que são definidos pelos gestores dos programas, como FGTS, Seguro-Desemprego e FIES, demandam verificações e conferências que visam a segurança na prevenção de perdas e manutenção da imagem institucional do Governo”*. Por essas razões, alega ainda o autor, tais instituições não deveriam ser punidas por eventual atraso no atendimento.

Nesta oportunidade, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, deveremos tão somente analisar as duas emendas apresentadas ao Substitutivo, nos aspectos relativos à defesa do consumidor e às relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

No que diz respeito às duas emendas apresentadas ao Substitutivo, julgamos por bem manter nosso posicionamento anterior em relação à Emenda nº 1, rejeitando a proposição. Como já tivemos a oportunidade de enfatizar no parecer anterior, ***“temos a considerar que a Emenda nº 01/03 opõe-se frontalmente ao espírito do projeto de lei, anulando sua eficácia, pois bastaria que a instituição dispusesse de terminal de atendimento eletrônico ou home banking para se eximir das penalidades previstas no projeto de lei”***.

A Emenda nº 02/03 preceitua que a *“lei não deve se aplicar aos estabelecimentos bancários que prestem serviços de caráter público ou social”*. Segundo o autor da emenda, Dep. Paes Landim, as instituições financeiras públicas que fazem atendimento ao público estão cumprindo procedimentos operacionais que são definidos pelos gestores dos programas, a exemplo do FGTS, Seguro-Desemprego e FIES, que, por sua vez, demandam muitas verificações e conferências que visam a segurança na prevenção de perdas e manutenção da imagem institucional do Governo.

Ora, data vênia, discordamos dessa argumentação, exatamente porque julgamos que os usuários desses serviços públicos prestados pelos bancos, como os desempregados e estudantes (à semelhança dos aposentados e pensionistas), são os que mais sofrem com o péssimo atendimento que é prestado pelos bancos que fazem o pagamento de verbas relativas aos programas citados. Esses cidadãos brasileiros, muitas vezes esquecidos e maltratados, merecem mais respeito por parte das instituições financeiras, que são bem remuneradas pelo Governo Federal para a prestação de tais serviços. A exceção pretendida pelo Dep. Paes Landim vai de encontro às proposições apreciadas e ao nosso Substitutivo já apresentado. Por essas razões, entendemos que tais emendas não podem ser acolhidas, devendo ser rejeitadas.

Diante do exposto, somos pela **rejeição** das Emendas nºs 1 e 2, de autoria do Deputado Paes Landim, ao Substitutivo apresentado nesta Comissão ao Projeto de Lei nº 237, de 1999.

Sala da Comissão, em de de 2003.

Deputado **RONALDO VASCONCELLOS**

Relator