

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 5.559, DE 2020

Dispõe sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal nas agências bancárias em todo o país.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se ao projeto de lei a seguinte redação:

Nova Ementa: Dispõe sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal por fornecedores de produtos e serviços.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o agendamento online para marcação de atendimento pessoal por fornecedores de produtos e serviços.

Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços que não disponibilizarem canais alternativos para atendimento deverão disponibilizar o agendamento de marcação para atendimento presencial aos seus usuários, podendo ampliar o horário de atendimento, inclusive durante os dias não úteis, para atender ao disposto neste artigo, nos termos da regulamentação.

§ 1º A marcação para atendimento disposto no caput deste artigo poderá ser feita por telefone ou por intermédio da rede mundial de computadores (internet), aplicativos e outros mecanismos eletrônicos.

§ 2º O tempo de espera entre o pedido de agendamento e a marcação do atendimento não poderá ser superior a 3 (três) dias úteis.

Art. 3º O disposto nesta Lei não implica qualquer modificação adicional na forma de atendimento realizada atualmente pelos fornecedores aos consumidores.



Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em tempos de pandemia, o projeto traz uma proposta que merece atenção ao privilegiar o atendimento presencial em detrimento dos canais eletrônicos, estimulando o contato pessoal e a possibilidade de contaminação. Observamos que os demais países, principalmente os mais desenvolvidos, vão em sentido contrário ao estimular o atendimento por canais eletrônicos para tornar desnecessária a presença física do consumidor.

Aliás, o arcabouço jurídico criado pelo Brasil para o enfrentamento da pandemia, do qual esta Casa teve um papel importante na sua aprovação, possibilitou uma série de novas formas de interações à distância: desde uma reunião de condomínio até consultas médicas virtuais.

Inobstante tais aspecto que mostram que o projeto pode estar indo na contramão disso tudo ao criar uma exigência adicional para o atendimento bancário, a presente emenda visa corrigir alguns pontos do projeto original. Ao eleger apenas um tipo de estabelecimento – qual seja a agência bancária - a proposta traz fragilidade jurídica pois implicaria na limitação ao livre exercício da atividade econômica de apenas um segmento fator que pode contrariar com o disposto nos incisos II e IV, do art. 170, da Constituição Federal por isso deve ser estendida a todos os prestadores de serviços e ofertantes de produtos. Para corrigir isso é preciso que os demais fornecedores possam também oferecer alternativas.

O que temos visto nos últimos anos é que as constantes interferências na atividade por meio das mais diversas propostas no funcionamento dessas agências tais como adoção deste ou daquele mecanismo de segurança, estacionamento de carros fortes, formas de atendimento, características das agências etc. no relacionamento do cliente bancário com as instituições têm provocado um efeito colateral inesperado: as regiões mais afastadas do país:



estão perdendo as agências bancárias que tinham justamente por conta desse excesso de interferência na atividade, onde leis e normativos procuram regular em minúcias esse atendimento.

Em suma, em vez de criarmos mecanismos para a ampliação da rede de atendimento física, o excesso de normas e exigências está por incentivar o fechamento e isso ocorre principalmente nas regiões mais distantes do país.

Diante do exposto, apresentamos a presente emenda para avaliação do ilustre relator e demais pares.

Sala da Comissão, de abril de 2021.

Deputado JÚLIO DELGADO

PSB/MG



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Júlio Delgado
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD213813602300>

