

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004

Dispõe sobre atendimento diferenciado
nos guichês de caixa das instituições
financeiras

Autor: Deputado CLÓVIS FECURY

Relator: Deputado MAX ROSENMANN

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe, em síntese, propõe às instituições financeiras a manutenção de guichês de caixa para atendimento exclusivo ao cliente/usuário que pretenda efetuar, no máximo, 5 (cinco) operações bancárias, de qualquer modalidade, junto ao operador de caixa.

Propõe ainda que as instituições financeiras gozarão de um prazo máximo de 6 (seis) meses, a contar da publicação da lei, para a implementação do disposto na lei, sob pena de sofrerem as sanções previstas nos incisos I, II e V do art. 44, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Como justificção do projeto, argumenta o autor que nos últimos anos tem sido crescente a utilização de pessoas que exercem a atividade de contínuos ou despachantes para efetuarem um grande número de transações bancárias, causando um estrangulamento na velocidade com que o serviço é prestado pelos bancos e, conseqüentemente, insatisfação e constrangimento aos demais clientes do banco.

Não constam emendas ao projeto, no prazo regimental.

II - VOTO DO RELATOR

Em relação à proposição em causa, cabe observar, inicialmente, que a pretensão trazida no bojo do referido projeto busca, equivocadamente, conferir aos clientes e usuários dos serviços bancários uma melhor prestação de serviços, suprimindo porém questões pétreas que já se encontram devidamente respeitadas em normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como pela legislação ordinária.

Nesse contexto, salvo melhor juízo, entendemos que ao impor regras relativas ao atendimento diferenciado de clientes e usuários bancários, o legislador comete equívoco que resulta em redundância, vez que a prestação de serviços oferecida pelas instituições financeiras a seus clientes e ao público em geral, são amplamente agasalhadas pela Resolução nº 2.878/2001, do Banco Central, e suas alterações, conforme passamos a evidenciar.

O Art. 13 da resolução acima aludida, infradescrito, prevê, expressamente, que não há de se proceder quaisquer discriminação quanto à prestação de serviços a que se submete a instituição financeira, mesmo tratando o seu tomador de cliente e não-cliente, o que evidencia que quaisquer alterações administrativas inerentes ao atendimento de usuários bancários poderão ensejar sérias e pretinentes discussões quanto à sua legalidade.

“Art.13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento”.

Ademais, cabe ressaltar que as instituições financeiras não negam ou restringem o atendimento convencional, porém, àqueles que desejam agilizar suas operações bancárias, são disponibilizados os serviços conhecidos como de “auto-atendimento”, que, inegavelmente, agregam maior velocidade ao atendimento bancário. É o que se observa dos termos do art. 15 da citada resolução, *verbis*:

“Art. 15. Às instituições referidas no art. 1. é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico”.

Faz-se necessário ainda, ratificar, conforme dispõe o parágrafo 2º do mesmo artigo 15, abaixo transcrito, que caberá à instituição financeira a manutenção da segurança e da idoneidade das informações veiculadas pelos serviços de atendimento não convencionais, o que confere ao usuário maior confiança, praticidade e comodidade na utilização dos mesmos.

“Parágrafo 2º. A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo ds transações realizadas, assim, como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes”.

Ademais, a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) já introduziu em nosso sistema jurídico as demandas ora aludidas no projeto em comento, mais especificamente em seu artigo 20, quando prevê:

“Art. 20 – O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – (...)

.....

§ 2º - São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade”.

Ora, a prestação de serviços, como regra geral, deve ser efetuada de forma razoável e dentro das expectativas dos clientes e usuários, o que de forma mais ampla, já dá respaldo legal às demandas pretendidas no bojo do projeto.

Parece ainda adequado ressaltar que a matéria trazida pelo projeto investe contra a iniciativa privada, constituindo indevida intromissão, por parte do legislador, na esfera particular, estando assim em desacordo com o princípio do livre exercício da atividade econômica.

O projeto em questão ainda colide com a livre iniciativa das instituições financeiras, substituindo atos típicos de gestão delas, impedindo seus

administradores de exercê-los de acordo com sua conveniência e em busca dos objetivos sociais próprios de seus negócios.

Destarte, entendemos que a proposição implica violação ao princípio constitucional da igualdade, uma vez que de forma discriminatória estabelece apenas aos bancos a obrigatoriedade de prestar atendimento diferenciado, quando também existem outras inúmeras atividades econômicas, inclusive de ordem pública, com número equivalente e de até maior trânsito de pessoas e tempo de permanência em suas filas.

Em face do acima exposto, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.929, de 2004.

Sala da Comissão, em de de 2004.

Deputado Max Rosenmann
Relator