

COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

PROJETO DE LEI Nº 3.759, DE 2000

Obriga a manutenção de representante para atendimento pessoal aos usuários nas cidades que especifica, por parte das empresas administradoras de cartão de crédito.

Autor: Dep. RONALDO VASCONCELLOS
Relator: Deputado MÚCIO SÁ

I - RELATÓRIO

Submete-se ao exame desta Comissão o projeto de lei epigrafado, que visa a obrigar as empresas administradoras de cartões de crédito a manter, em capitais e cidades com mais de 300 mil habitantes, representação para atendimento pessoal aos seus usuários.

A proposição enquadra as sanções ao descumprimento da norma naquelas que penalizam as infrações aos direitos do consumidor, previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Justifica o nobre Autor que a progressiva automação de procedimentos levou à despersonalização do atendimento ao cliente, obrigado a utilizar-se de sistemas telefônicos, que deixam a desejar quando o objeto da consulta envolve apresentação de documentos ou comprovantes.

A proposição foi distribuída, pela ordem, às Comissões de Economia, Indústria e Comércio e de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias – para exame de mérito, conforme art. 24 do II do Regimento Interno -, além de à Comissão de Constituição e Justiça e de Redação, esta, na forma do art. 54 do mesmo estatuto.

Neste Colegiado, fomos agraciados com a Relatoria, restando observar que, no prazo regimental, não se apresentaram emendas à propositura.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe a esta Comissão pronunciar-se sobre os impactos econômicos da proposição, e, sob tal enfoque, exsurge uma aparente – e indevida, pois que vedada constitucionalmente – intervenção do Estado na livre atividade econômica. Tal impressão, todavia, esvai-se ao mais detalhado exame da matéria.

Com efeito, trata-se de assunto relacionado com a defesa dos direitos do consumidor, justificando-se, nesse caso, a imposição de regras de procedimento e, mesmo, de ônus ao titular da atividade empresarial. Sob esse aspecto, é imperativo reconhecer que a progressiva despersonalização do atendimento ao cliente, motivada pela redução de custos operacionais, acaba levando o consumidor a enfrentar situações difíceis e, por vezes, onerosas.

É o caso específico de certas situações relacionadas com o uso indevido – de boa ou má fé – das facilidades do cartão de crédito, gerador de um sem-número de situações que exigem a exibição de documentos, comprovantes de despesas, notas fiscais e/ou de serviços, etc. Além da maior eficácia da apresentação pessoal, acrescida das explicações pertinentes, não há dúvida de que o atendimento a distância acabará por obrigar ao envio de tais comprovantes, o que, além do desconforto resultante da demora na solução da pendência, envolve custos para o cliente, tais como os de emissão de fax, postagem de correspondência, etc.

Nesse caso, a proposição sob análise afigura-se-nos justa e sensata, já que, ao limitar a obrigação às capitais e cidades com mais de 300 mil habitantes – que, salvo melhor juízo, não ultrapassam uma centena -, não sobrecarrega as administradoras com ônus excessivos. Ademais, poderiam as mesmas, mediante acordos privados e terceirização, montar “pools” de

atendimento aos clientes nessas praças, com sensível redução dos custos individuais.

Face ao exposto, **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.759, de 2000.**

Sala da Comissão, em de de 2001.

Deputado **MÚCIO SÁ**
Relator

103794.00103