

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.929, DE 2004

(Apenso Projeto de Lei nº 5.709, de 2005)

Dispõe sobre atendimento diferenciado
nos guichês de caixa das instituições
financeiras

Autor: Deputado CLÓVIS FECURY

Relator: Deputado MAX ROSENMAN

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.



C92992C245

Quanto ao Projeto de Lei nº 5.709, de 2005, estabelece que as instituições financeiras deverão oferecer tratamento diferenciado às pessoas físicas e jurídicas, bem assim portadores de necessidades especiais. Para tanto, confere o prazo de cento e oitenta dias para que tais instituições se adaptem ao disposto na lei.

Não constam emendas aos projetos, 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, de 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 qualquer 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”.



C92992C245

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.

“§ 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 das 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:



C92992C245

“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.

Quanto ao Projeto de Lei nº 5.709, de 2005, apensado, que determina entre outros pontos tratamento diferenciado para portadores de necessidades especiais, mais uma vez a Resolução nº 2.878, de 2001, assim determina em seu art. 9º:

Art. 9º As instituições referidas no art. 1º devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:



C92992C245

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física 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:

- a) garantia de lugar privilegiado em filas;*
- b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;*
- c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou*
- d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;*

do;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

§ 1º Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data

da entrada em vigor da regulamentação da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, às instituições referidas no art. 1º, para adequação de suas instalações.

§ 2º O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei nº 10.098, de 2000.



C92992C245

Acreditamos que o propósito do Projeto em questão encontra-se, portanto, devidamente atendido pelas normas exaradas pelo Conselho Monetário Nacional, órgão constitucional que detém a prerrogativa de legislar sobre o assunto. Nesse aspecto, as matérias também pecam por vício de iniciativa.

Em face do acima exposto, por entender que o propósito dos projetos encontra-se devidamente tratado pelo Conselho Monetário Nacional, somos pela **rejeição** do Projeto de Lei nº 3.929, de 2004, bem como do seu apenso Projeto de Lei 5.709, de 2005.

Sala da Comissão, em de agosto de 2005.

Deputado Max Rosenmann

Relator



C92992C245