

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.914, de 2006

Obriga a empresa administradora de cartão de crédito a inscrever no cartão de crédito seu endereço para fins de citação e número de telefone para reclamações.

Autor: Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY

Relator: Deputado IRIS SIMÕES

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.914, de 2006, de autoria do Deputado Luiz Antonio Fleury, propõe que as administradoras de cartão de crédito sejam obrigadas a inscrever, no próprio cartão fornecido para seus clientes-consumidores, um número de telefone para reclamações e o endereço da administradora para fins de citação judicial.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, a análise da questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

EE39BB9328
EE39BB9328

II - VOTO DO RELATOR

O projeto sob análise é pertinente e enfoca de maneira direta a defesa do consumidor menos favorecido em termos de informação e possibilidade de acesso à justiça.

O autor da proposta, em sua Justificativa, menciona de modo claro qual a realidade que vem ocorrendo nesta relação de consumo entre administradora de cartão e seus usuários, qual seja:

1) a utilização maciça de todos os meios de convencimento disponível pelas modernas práticas de marketing e propaganda, sobretudo o telemarketing, para convencer o cidadão a aderir ao contrato e tornar-se cliente da administradora pelo uso do cartão fornecido;

2) o fato de que não são somente os consumidores de alta e média renda os destinatários das administradoras, mas também os de baixa renda e, por consequência, de menor conhecimento geral, especialmente no que tange a seus direitos;

3) que a administradora de cartão de crédito, na hora do oferecimento do serviço, promete o “paraíso”, mas esquece de mencionar a existência do “inferno”, isto é, todas as eventuais e possíveis vantagens são salientadas, porém não se menciona com clareza o quanto o consumidor terá de pagar a título de anuidade e outras taxas de administração, o nível elevado das taxas de juros, e, muito menos, outras cláusulas consideradas abusivas pela legislação de defesa e proteção do consumidor, mas ainda presentes em tais contratos;

4) que normalmente é feita uma “venda casada”, mesmo que de forma indireta, onde o usuário-consumidor termina aderindo, juntamente com a contratação do serviço próprio de cartão de crédito, a outros serviços, como planos de saúde, seguros, etc;

5) que no momento de se efetuarem reclamações ou se pretender o cancelamento do contrato, o usuário-consumidor encontra toda sorte

EE39B9328*

de dificuldades para obter seus direitos pela via administrativa, sendo obrigado a buscar a prestação jurisdicional;

6) que para ingressar em juízo é necessário que o autor da ação, no caso o consumidor, indique o domicílio do réu, no caso a administradora, para que esta possa ser citada a comparecer e prestar suas explicações e defesa ante ao alegado pelo consumidor;

7) a existência de administradoras que simplesmente não fornecem via do contrato por escrito ou, quando o fazem, não fornecem seu próprio endereço, especialmente nos contratos com os mais desfavorecidos e menos informados, sobretudo naqueles firmados por telefone;

8) que as taxas continuam a ser cobradas e eventual dívida existente continua crescendo durante o tempo em que o consumidor tenta de toda forma desvincular-se da administradora a ponto de ter uma conta impossível de ser paga.

Estes são alguns dos fatos que vêm ocorrendo na relação de consumo entre usuários e administradoras de cartão de crédito. Problemas de abuso contra o consumidor nesta relação jurídica são muitos e a proposta de lei sob comento não pretende resolver todos, porém busca possibilitar que o usuário possa ter, no mínimo, o endereço da administradora para buscar, em juízo ou fora dele, resolver eventuais problemas decorrentes do contrato firmado.

A Constituição garante, no rol dos direitos fundamentais, tanto o acesso à justiça quanto a defesa do consumidor. Porém, especialmente no que tange à defesa do consumidor, determina que esta seja efetivada na forma da lei, isto é, repassa ao legislador ordinário a incumbência e a responsabilidade de tornar efetiva a garantia constitucional.

Assim, em cumprimento ao nosso dever, somos favoráveis ao projeto sob comento que é mais um instrumento legal para dar efetividade ao mandado constitucional de defesa do consumidor, na medida em que este precisa ter o endereço da administradora para poder informá-lo em juízo, quando for necessário solicitar a tutela jurisdicional, especialmente nos juizados especiais

E39BB9328*

civis, para resolver eventuais problemas decorrentes do contrato de prestação de serviço firmado com a administradora.

Outrossim, quanto à questão prática relativa ao tamanho ou dimensões reduzidas do cartão de crédito para comportar a informação de endereço e telefone de forma clara e legível, coisa que poderá ser objetada pelos que advogarão contra a presente proposta, nossa opinião é que este fator não constitui problema. Qualquer um dos ilustres colegas é, certamente, possuidor de cartão de crédito e basta uma observação cuidadosa para se verificar que é possível inserir-se as informações desejadas no espaço disponível.

A idéia da proposta em análise é ótima e merece aprovação. No entanto, oferecemos Substitutivo para complementá-la e torná-la realmente efetiva, sobretudo com o estabelecimento de sanção, ausente no projeto original, e que nos parece elemento indispensável para assegurar o cumprimento da norma.

Aliás, acreditamos que a sanção é necessária e deve ser forte o suficiente para desestimular qualquer pensamento de infringir a lei, pois, caso contrário, pode-se preferir o seu descumprimento. O que desejamos enfatizar é que a sanção não pode ser simbólica ou irrisória, como seria o caso de uma multa de valor insignificante diante da lucratividade auferida com a infração da norma legal, pois, caso isto aconteça, a lei não será cumprida e irá imperar a impunidade.

Diante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 6.914, de 2006, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2006.

Deputado IRIS SIMÕES
Relator

E 39BB9328*
EE39BB9328

2006_7396_Iris Simões_120

E 39BB9328*
EE39BB9328

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 6.914, DE 2006

Dispõe sobre a obrigação das empresas administradoras de cartão de crédito inscrever seu endereço e número de telefone no próprio cartão de crédito.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece a obrigação das empresas administradoras de cartão de crédito inscrever seu endereço e número de telefone no próprio cartão de crédito.

Art. 2º Ficam as administradoras de cartão de crédito, registradas sob qualquer denominação, obrigadas a imprimir de forma clara e legível seu domicílio e número de telefone para atendimento ao consumidor no corpo do próprio cartão de crédito fornecido a seus usuários.

§ 1º O domicílio informado deve conter, além do próprio endereço, o CEP e a cidade onde se localiza.

§ 2º O número telefônico deve ser de discagem gratuita a partir de qualquer localidade do território nacional.

Art. 3º Em caso de mudança de domicílio ou substituição do

EE39B9328*

número telefônico, mencionados no artigo anterior, a administradora de cartão de crédito deve adotar as seguintes providências:

I – comunicar os dados do novo domicílio ou telefone a seus usuários por intermédio de carta registrada, a ser postada em prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes de ser efetivada a mudança ou a substituição mencionadas no *caput*;

II – substituição gratuita de todos os cartões de crédito em circulação, ativos ou suspensos, constando os novos dados de domicílio e telefone, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da modificação ocorrida.

Art. 4º Serão aplicadas as seguintes sanções administrativas em caso de descumprimento do disposto nesta lei, sem prejuízo de outras também aplicáveis de acordo com a legislação vigente, em especial as constantes na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990:

I – para o caso de manutenção ou emissão de cartão de crédito desconforme com o que determina o art. 2º desta lei: multa mensal no valor equivalente a 10.000 UFIR's (dez mil unidades fiscais de referência) por cartão emitido até a data da comprovada notificação do usuário para a troca do mesmo;

II – para o caso de não cumprimento do que determina o inciso II do art. 3º desta lei: multa mensal no valor equivalente a 5.000 UFIR's (cinco mil unidades fiscais de referência) por cartão mantido em circulação até a data da comprovada notificação do usuário para a troca do mesmo;

III – para o caso de não cumprimento do que determina o inciso I do art. 3º desta lei: multa no valor equivalente a 1.000 UFIR's (um mil unidades fiscais de referência) por usuário para o qual não haja sido emitida a referida comunicação.

§ 1º Os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor

EE39B9328*

deverão fiscalizar o cumprimento desta lei e aplicar as sanções previstas em caso de infração.

§ 2º O valor das multas aplicadas serão revertidas para o órgão oficial de defesa do consumidor responsável pela fiscalização e aplicação das sanções da localidade onde ocorrer a infração.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação oficial.

Sala das Comissões, em _____ de _____ de 2006.

Deputado IRIS SIMÕES
Relator

2006_7396_Iris Simões_120

E39BB9328*
EE30B9328