



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 591-A, DE 2007

(Do Sr. Vinicius Carvalho)

Obriga a empresa administradora de cartão de crédito a inscrever, no cartão de crédito entregue ao consumidor, seu endereço para fins de citação e o número de telefone para atendimento de reclamações; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emendas (relator: DEP. FERNANDO MELO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD) E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- emendas oferecidas pelo relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A empresa administradora de cartão de crédito fica obrigada a inscrever seu endereço, de forma clara e legível, no cartão de crédito entregue ao consumidor, para fins de citação e o número de telefone, para atendimento de reclamações.

Art. 2º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os consumidores dos serviços prestados pelas administradoras de cartão de crédito encontram enorme dificuldade em descobrir o endereço destas empresas. Sempre que um consumidor sente-se lesado por uma delas e resolve defender-se em juízo, depara-se com essa dificuldade, ou seja, não consegue obter o endereço a ser usado na citação da empresa. O mesmo ocorre quando alguém resolve fazer uma reclamação: não consegue descobrir um meio de reclamar, nem mesmo mediante a utilização do telefone.

Considerando o histórico de desrespeitos ao consumidor nesse ramo de atividade, tais como: enviar cartões sem solicitação, cobrar anuidades sem prévio aviso, cobrar juros escorchantes, incluir serviços não solicitados na fatura, e outros, seria ingenuidade acreditar que a ausência de informações tão relevantes é fruto do desleixo dessas empresas. Pelo contrário, acreditamos que se trata de prática deliberada para impedir os consumidores de defenderem seus legítimos direitos. Uma vez que a citação nos juizados especiais de pequenas causas é feita por via postal, o desconhecimento do endereço constitui obstáculo intransponível, a impedir o acesso do consumidor a esse eficiente meio de obter justiça, especialmente aqueles consumidores de renda mais baixa.

Assim, como forma de viabilizar o acesso dos consumidores à justiça, bem como de preservar seu direito de reclamar diretamente com o fornecedor, propomos que as administradoras de cartão de crédito fiquem obrigadas a divulgar seu endereço e telefone, inscrevendo-os nos cartões que entregam ao consumidor.

Pelo acima exposto, contamos com o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 28 de março de 2007.

Deputado VINÍCIUS CARVALHO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em estudo tem o objetivo de criar a obrigação de as empresas administradoras de cartões de crédito inscreverem o seu endereço e o seu telefone nos cartões entregues aos clientes.

A finalidade da norma legal pretendida é, por um lado, prover o direito de os consumidores insatisfeitos reclamarem por telefone com o fornecedor do cartão, e, por outro lado, facilitar-lhes o uso da justiça, já que o desconhecimento do endereço da empresa impede que os juizados especiais de pequenas causas – aos quais a população recorre cada vez mais – cite-na, nas causas propostas.

Não foram apresentadas emendas ao projeto de lei.

II - VOTO DO RELATOR

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor - CDC, secundado por portarias da Secretaria de Direito Econômico que orientam o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e complementam, esporadicamente, a relação de cláusulas abusivas de que trata o art. 51 do CDC, muitas práticas comerciais foram revistas, e deixaram de ser aceitas pelos consumidores como normais.

Embora não haja dispositivo genérico no CDC a respeito da obrigação de informação de endereço do fornecedor, praticamente a totalidade deles passou a fazê-lo em virtude da obrigatoriedade desta informação para os casos de oferta e venda por telefone ou reembolso postal, conforme dispõe o art. 33. No caso de empresa emissora de cartão de crédito, que pode ser mercantil ou instituição financeira, o endereço consta no contrato de adesão que regula a utilização do cartão de crédito, contrato que deve ser entregue ao usuário.

No entanto, muitos emissores, principalmente as grandes empresas do comércio varejista, não fornecem a cópia do contrato de prestação de serviços de cartão de crédito a seus clientes. No mais das vezes, recomendam em

folhetos ou faturas mensais que o usuário se informe sobre o contrato ou particularidades do cartão nas próprias lojas. O consumidor não sabe, nestes casos, se o emissor é o lojista ou uma empresa contratada para administrar a operação de cartão de crédito.

Por este motivo, entendemos pertinente a proposta em exame. Contudo, não concordamos com a necessidade de lei estabelecer a obrigatoriedade de aposição de número de telefone para reclamações, vez que no verso dos cartões constam números de telefones no Brasil e no exterior para atendimento de emergência e reclamações. Os telefones dos bancos ou das administradoras também são impressos nas faturas mensais enviadas aos usuários. Julgamos adequado substituir a expressão *empresa administradora de cartão de crédito* por *empresa emissora de cartão de crédito*, pois a emissão pode ser feita por empresa que não seja administradora de cartão, bem como *consumidor* por *usuário*, pois esta expressão designa com maior clareza aquele que contrata, para si ou para outrem, com uma empresa prestadora de serviços de cartão de crédito, a utilização do cartão. Em nossa opinião, é inconveniente explicitar na lei que a inscrição do endereço é motivada por eventual disputa judicial entre o usuário do cartão e a emissora. Na verdade, o conhecimento do endereço da sede da empresa serve tanto para o usuário informá-lo à justiça, como para enviar uma carta de elogios. Assim, com o sentido de aperfeiçoá-lo, estamos oferecendo duas emendas modificativas ao texto do projeto de lei.

Em face do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 591, de 2007, com as duas emendas modificativas anexas.

Sala da Comissão, em 11 de julho de 2007.

Deputado Fernando Melo
Relator

EMENDA Nº 1

Dê-se à ementa do projeto de lei a seguinte redação:

"Obriga a empresa emissora de cartão de crédito a inscrever o endereço de sua sede no cartão entregue a

usuário. "

Sala da Comissão, em 11 de julho de 2007.

Deputado Fernando Melo

Relator

EMENDA Nº 2

Dê-se ao art. 1º do projeto de lei a seguinte redação:

“Art. 1º A empresa emissora de cartão de crédito fica obrigada a inscrever o endereço de sua sede, de forma clara e legível, no cartão entregue a usuário.”

Sala da Comissão, em 11 de julho de 2007.

Deputado Fernando Melo

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emendas o Projeto de Lei nº 591/2007, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Fernando Melo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Cezar Silvestri - Presidente, Carlos Sampaio, Giacobbo e Walter Ihoshi - Vice-Presidentes, Ana Arraes, Antonio Cruz, Barbosa Neto, Chico Lopes, Felipe Bornier, Fernando Melo, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Leo Alcântara, Luiz Bassuma, Luiz Bittencourt, Nelson Goetten, Ricardo Izar, Tonha Magalhães, Vinicius Carvalho, Max Rosenmann e Nilmar Ruiz.

Sala da Comissão, em 8 de agosto de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI

Presidente

FIM DO DOCUMENTO
