

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 591, DE 2007

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 do telefone para reclamações.

Autor: Deputado Vinicius de Carvalho

Relator: Deputado Fernando Melo

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 – citem-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 de de 2007.

Deputado Fernando Melo
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 591, DE 2007

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.

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 de de 2007.

Deputado Fernando Melo
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 591, DE 2007

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.

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 de de 2007.

Deputado Fernando Melo
Relator