

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

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: Deputado RONALDO VASCONCELLOS

Relator: Deputado FERNANDO GABEIRA

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe pretende obrigar as empresas administradoras de cartão de crédito a manterem representante, nas capitais e nas cidades com população superior a trezentos mil habitantes, a fim de prestarem atendimento pessoal ao consumidor. A proposição sujeita os infratores às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Na sua justificação, argumenta-se que as empresas administradoras de cartão de crédito estão prestando atendimento ao consumidor, quase que exclusivamente, mediante atendimento telefônico concentrado na cidade sede da empresa. Tal procedimento traria dificuldades aos usuários, especialmente aos que necessitam provar a data de recebimento de correspondência para preservar seus direitos, bem como seria incompatível com o sistema de ampla proteção ao consumidor instituído pela Lei nº 8.078/90.

O presente projeto de lei já foi apreciado pela Comissão de Economia, Indústria e Comércio, onde foi aprovado por unanimidade.

No âmbito desta Comissão, não recebeu emendas, no prazo regimental.

II - VOTO DO RELATOR

As administradoras de cartão de crédito, ao prestarem atendimento ao consumidor somente através de comunicação telefônica, em nossa opinião, contrariam os princípios e os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, definidos no art. 4º da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Tal política tem como objetivos, entre outros: o atendimento das necessidades dos consumidores; a proteção de seus interesses econômicos; a melhoria de sua qualidade de vida.

Entendemos que esses objetivos serão mais bem atingidos se adotada a proposta sob análise. Nesse caso, o consumidor disporia de uma sucursal da administradora em sua cidade, à qual poderia dirigir-se pessoalmente para fazer reclamações, prestar esclarecimentos, entregar e retirar documentos, etc. Dessa forma, certamente, obteríamos maior confiabilidade e eficiência no relacionamento entre cliente e administradora de cartão de crédito.

A praxe de atendimento exclusivamente telefônico agrava a vulnerabilidade do consumidor diante da administradora, pois a simples conversação telefônica não gera, ao consumidor, qualquer registro de eventual reclamação ou esclarecimento que tenha prestado, ou ainda de alguma solução que tenha sido adotada pela administradora, o que o deixa em desvantagem ainda maior.

Não podemos olvidar que o cartão de crédito tornou-se um produto extremamente popular. Há cartões no mercado apropriados a pessoas com renda próxima de um salário mínimo.

Essa popularização do serviço implica que consumidores menos esclarecidos sobre como resolver eventuais conflitos de consumo passam a possuir um cartão de crédito, daí a evidente necessidade de as empresas administradoras disponibilizarem a esses consumidores mais vulneráveis os meios adequados ao seu relacionamento e à defesa de seus interesses.

Nesse sentido, a manutenção de sucursais das administradoras de cartão de crédito nas capitais e nas cidades com mais de trezentos mil habitantes representaria um significativo avanço na proteção dos interesses desses consumidores, haja vista que a comunicação direta e pessoal é muito mais esclarecedora e objetiva do que a comunicação telefônica.

Além disso, adotando a proposição sob comento, estaríamos atendendo o princípio da Política Nacional de Relações de Consumo, contido no inciso V do dispositivo supracitado:

“Art. 4º.....

I -.....

V - *incentivo à criação **pelos fornecedores** de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; (grifo nosso)*

VI -.....

VII -”

Com efeito, as sucursais, implementadas na forma constante da proposta em foco, seriam um meio muito mais efetivo de controle de qualidade e segurança dos serviços vinculados ao cartão de crédito, bem como um mecanismo muito mais eficiente para solucionar conflitos de consumo, do que o atual sistema impessoal de atendimento telefônico adotado pelas fornecedoras de cartões de crédito.

Pelas razões expostas, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.759, de 2000.

Sala da Comissão, em de de 2002.

Deputado FERNANDO GABEIRA
Relator

20121500.165