COORDENADORIA DE EXPEDIENTE
Fls. 02
Rub.

PROJETO DE LEI PL./0024.9/2015

Lido no Expediente
8ª Sessão de 24/02/15
Às Comissões de:
5 - Justiça
11 - Finanças
23 - Direitos Humanos
Secretário

Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias no território catarinense em dispor no interior de suas unidades guichê de caixa com atendimento presencial.

Art. 1º Todas as agências bancárias estabelecidas no Estado de Santa Catarina deverão dispor à sociedade, no interior de suas unidades, guichê de caixa com atendimento presencial.

Parágrafo 1º. As agências bancárias estabelecidas em Santa Catarina, que adotaram em seu interior, os novos conceitos de atendimento nos espaços de relacionamento pessoal à base da conveniência digital e de caixas automáticos, deverão dispor de pelo menos um guichê de caixa com atendimento presencial.

Parágrafo 2º. Às agências bancárias que estejam na condição do parágrafo anterior, nos casos de opção da adoção de apenas um guichê de caixa com atendimento presencial, será observado concomitantemente o respeito na preferência do atendimento prioritário às pessoas com necessidades especiais, imobilidade temporária ou definitiva, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas com bebês de colo.

Art. 2º A agência bancária que infringir esta Lei, ficará sujeita às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I – advertência escrita em caso de autuada pela primeira vez, situação que ensejará notificação para regularização da infração no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

II – multa diária de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) em caso de autuação pela segunda vez ou em desobediência ao prazo de que trata o inciso anterior;

III – interdição de 30 (trinta) até 90 (noventa) dias, pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/SC, até a regularização da infração.

Parágrafo único. A multa será aplicada mediante procedimento administrativo, sendo revertida para o Fundo estadual para Reconstituição de Bens Lesados/FRBL de proteção ao consumidor, que fica vinculado ao Ministério Público de Santa Catarina/MPSC, gerido por um Conselho Gestor, destinado a promover o ressarcimento à coletividade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, à economia popular, a bens e direitos de valor artístico, histórico, estético, turístico e

paisagístico, à ordem urbanística, à ordem econômica, ao patrimônio público ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, nos termos da Lei nº 15.694, de 21 de dezembro de 2011.

Art. 3º A fiscalização da presente Lei ficará sob a responsabilidade do Ministério Público Estadual e do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/SC.

Art. 4º As agências bancárias de que trata esta Lei, terão o prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação, para instalar guichê de caixa de atendimento presencial no interior de suas unidades.

Art. 5º O Poder Executivo para efetiva execução desta Lei, regulamentará a presente, nos termos do inciso III do art. 71 da Constituição do Estado de Santa Catarina.

Art. 6° Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

COORDENADORIA DE EXPEDIENTE
Fls. 03
Rub.

Sala das Sessões,

Deputado José Milton Scheffer

JUSTIFICATIVA

Apresento aos nobres pares o Projeto de Lei que dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias estabelecidas em território catarinense em dispor no interior de suas unidades guichê de caixa com atendimento presencial.

Que os resultados financeiros dos estabelecimentos bancários com a utilização das novas tecnologias tem sido de muita lucratividade. Em 2013, as transações por internet e *mobile* banking no Brasil superaram o uso de meios tradicionais como agências, caixas eletrônicos e atendimento por telefone. O número de contas correntes habilitadas a usar smartphone passou de 400 mil para 12 milhões. Os dados mostram que o chamado "banco do futuro" já é uma realidade para boa parte da clientela e dos cidadãos. Mas a questão que se coloca diante disso é: futuro para quem? Afinal, quem ganha com o uso da tecnologia?

Ora, ela deveria resultar em mais conforto às pessoas, mais qualidade e garantia de atendimento, porém, o que vemos, é que o uso das novas tecnologias com adoção dos novos conceitos de atendimento pessoal no interior de algumas agências bancárias, à base da conveniência digital (digital *life*) além da internet, ipads, etc, trouxe para outra boa parte da clientela e dos cidadãos também más consequências não só como o distanciamento do atendimento presencial aos clientes e demais usuários do sistema bancário, mais também redução do emprego bancário e o aumento do volume de trabalho.

Neste norte, em Santa Catarina já encontramos alguns bancos, através de suas agências bancárias adotando como prática na prestação de serviços, no interior de algumas unidades, tão somente espaços de relacionamento de atendimento pessoal e conveniência digital. Para citar como exemplo deste novo conceito temos o HSBC - Hong Kong and Shanghai Banking Corporation e o Itaú.

Além disso, a maior demanda por serviços bancários, fez com que a oferta de atendimento presencial dos bancos, por meio de agências e de funcionários, não crescesse na mesma proporção. É que os bancos têm optado por ampliar o atendimento por meio das novas tecnologias e em dispor cada vez mais, o serviço de auto-atendimento, opção mais usada e aceita pelos clientes. Contudo, apesar de todo o investimento em tecnologias da informação e da crescente substituição dos

funcionários bancários por máquinas, a presença destes profissionais nas agências bancárias ainda é sentida e cobrada pelos clientes e cidadãos.

Interessante observar que o uso da tecnologia acaba inevitavelmente por substituir serviços antes feitos pelos bancários, já os bancos por sua vez, economizam, pois os serviços digitais resultam em menor gasto, principalmente, em economia com a mão de obra, posto que alguns cargos tradicionais poderão extinguir-se como o de tesoureiro nas agências, e os de atendentes caixas.

Os bancos vem realizando mudanças ano após ano, obtendo seguidos resultados lucrativos, mais perdem seus clientes com o mau atendimento e alto custo, e do outro lado, os trabalhadores e famílias sofrem com as demissões, sobrecarga e adoecimento, e o Estado com os gastos sociais do corte de empregos e de doenças ocupacionais. O ideal é que os trabalhadores se mantenham nas suas funções e a sociedade se aproprie dos ganhos da tecnologia e não sofram com a mesma.

O discurso de automação como facilitador de atendimento aos clientes não é unanimidade e muito menos aclamado pelos usuários do sistema bancário, mais sim, pela visão tecnocêntrica do banco, que na realidade está preocupado em resolver o acúmulo de pessoas no interior de suas agências bancárias (filas), manter seus lucros, esquecendo contudo de aumentar seus custos administrativos para manutenção do quadro de pessoal.

Atentemos para o fato que, **quem deve ter seus direitos assegurados (no caso, a garantia da prestação dos serviços bancários) neste aspecto é o cidadão consumidor** e não as instituições bancárias que, por seus lucros exorbitantes, devem sim, se adequar obrigatoriamente às necessidades de seus clientes, correntistas e cidadãos usuários do sistema bancário.

A Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que a Política Nacional das Relações de Consumo **tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade**, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Nossa justificativa para o presente projeto, se baseia no fato de que alguns bancos em Santa Catarina, estão utilizando algumas agências bancárias para implementar novo conceito de

atendimento com espaços de relacionamento com base na conveniência digital tendo em vista a avassaladora tecnologia vigente, porém, afastando a possibilidade de outros cidadãos, em especial, os mais idosos, os não desejosos ou não acostumados com as novas tecnologias, da garantia do atendimento convencional presencial e pessoal, através do fechamento de guichê de caixa.

O setor bancário é, entre os setores de serviços, um dos mais sensíveis e receptivos ao processo de automação em seus procedimentos devido à natureza, o volume de demanda e de informações alfanuméricas que precisam ser processadas com rapidez e correção, portanto, não há de nossa parte oposição em relação a adoção das novas tecnologias, dos novos conceitos de atendimentos aos clientes à base da conveniência digital, em qualquer ramo de atividade, e, em especial, à prestação dos serviços bancários, entretanto, **o que não podemos conceber, é deixar de se garantir aos cidadãos em Santa Catarina, à sociedade consumidora como um todo, aos necessitados, em especial aos idosos, aos mais carentes e aos não receptivos às novas tecnologias, o atendimento convencional presencial de pelo menos 1 (um) guichê de caixa no interior destas agências bancárias, que por ventura adotarem este novo conceito de atendimento tecnológico.**

Consultado, o Sindicato dos Bancários de Florianópolis e Região - SEEB, por seus dirigentes, informa que o assunto há anos vem sendo discutido em mesa de negociação com os bancos, tendo em vista a manutenção das frentes de trabalho. Por sua vez, o PROCON/SC, atesta já ter recebido diversas reclamações de cidadãos indignados com o tratamento dispensado pelas agências bancárias, que não dispõem de atendimento presencial de guichê de caixa, inclusive muitas delas, sendo formalizadas e transformadas em demandas administrativas.

Importante ilustrar neste mesmo sentido, o artigo 3º da Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, do Banco Central do Brasil, senão vejamos: *"É vedado às Instituições referidas no art.1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico."* Nesta mesma linha, o guia de orientação ao cliente bancário editado pela Federação Brasileira dos Bancos - FEBRABAN (guia Você e seu Banco, pág. 19, edição 2007) determina que os estabelecimentos bancários, devem atender, sem nenhuma discriminação quanto a horário e

local, tanto os seus clientes quanto os cliente não correntistas, salvo as exceções como postos de atendimento em empresas, em empresas públicas, etc.

A visão dos bancos de melhor atender (relação banco-cliente) através do avanço da tecnologia e pela evolução do auto-atendimento, e o requisito de reduzir custos operacionais, não podem se sobrepor a disponibilização e à garantia do acesso à prestação dos serviços bancários aos cidadãos com a presença pessoalizada de profissionais em guichês de caixa nas agências bancárias, para o devido atendimento. Assim, de forma democrática e com a liberdade de escolha, estaremos oportunizando pela proposta, a reunião no mesmo ambiente físico das agências bancárias, do atendimento às pessoas adeptas a tecnologia e também às pessoas que necessitam ou preferem o atendimento presencial de um guichê de caixa (atendimento convencional e pessoal).

Registramos por fim, a clara incidência e aplicabilidade do Código Consumerista às relações bancárias, uma vez matéria já pacificada pelo STF. A matéria ao nosso juízo se reveste de inegável relevância, traduz interesse coletivo e social, uma vez que a defesa do consumidor é um dos direitos fundamentais do indivíduo (art.5º, inciso XXXII) e um dos princípios da ordem econômica do Estado, com respaldo na CF/88 (art.170, inciso V).

O exame da questão da autonomia e da competência dos entes federados para legislar acerca da matéria de direito do consumidor, no presente caso em concreto, **é concorrente**, à luz do art.24, inciso V da Carta Magna/88, *(Compete a União, aos Estados e ao Distrito Federal, legislar concorrentemente sobre: V - produção e consumo)* portanto, não se vislumbra óbice quanto à edição de lei em Santa Catarina, especialmente no propósito de dar cumprimento às disposições do CDC. No mesmo diapasão, cabendo a regulamentação do Projeto ao Poder Executivo, também não se observa vício de iniciativa nos termos da Constituição Estadual.

Assim, o legislador estadual possui a prerrogativa e a competência dentro do território catarinense para legislar em favor do cidadão catarinense. Portanto, quanto ao mérito constitucional, não vislumbramos da mesma forma óbice à tramitação da matéria, vez que o Conselho Monetário Nacional - CMN, fiscalizado pelo Banco Central do Brasil - Bacen, tem por atribuição também editar

resoluções sobre procedimentos que devem ser observados pelas Instituições Financeiras autorizadas a funcionar no país dentro do Sistema Financeiro Nacional/SNF.

Entendemos que o conteúdo do presente está adequado em linhas gerais aos princípios encartados na Política Nacional das Relações de Consumo, conforme às disposições do Código de Proteção ao Consumidor, Lei nº 8.078/90. Assim, baseado nos argumentos acima, ante tais circunstâncias, a presente iniciativa de lei reveste-se de grande interesse e importância para a sociedade catarinense, razão pela qual esperamos contar com o apoio dos colegas Parlamentares para sua aprovação.

Deputado José Milton Scheffer

PALÁCIO BARRIGA-VERDE
Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310 - Centro
88020-900 - Florianópolis - SC - Fone: (48) 3221-2671 - Sala 25