



PROJETO DE LEI PL./0271.0/2016



Lido no Expediente

87ª Sessão de 13/09/16.

As Comissões de: _____

(5) JUSTIÇA _____

(4) FINANÇAS _____

(3) DIREITOS HUMANOS _____

Secretário

Dispõe sobre a obrigatoriedade dos bancos estabelecidos no âmbito do território catarinense receberem as contas e faturas de consumo de concessionárias de luz, água, telefonia e gás, pelos guichês de caixa de atendimento presencial existentes no interior de suas agências.

Art. 1º Todos os bancos estabelecidos no Estado de Santa Catarina deverão receber as contas e faturas de consumo de concessionárias públicas de luz, água, telefonia e gás, no interior de suas unidades, pelos guichês de caixa de atendimento presencial.

§ 1º As agências bancárias dos bancos que estejam na condição do artigo anterior, deverão, concomitantemente, garantir a preferência do atendimento às pessoas com necessidades especiais, imobilidade temporária ou definitiva, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas com bebês de colo.

§ 2º Os bancos estabelecidos no Estado de Santa Catarina que não tenham conveniado com as concessionárias de serviços públicos aludidas no art. 1º, deverão firmar convênio para o cumprimento efetivo desta Lei.

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

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

II - multa diária a ser aplicada, observada o disposto no art. 57 e parágrafo único, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 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, com garantia de ampla defesa, sendo revertida para o Fundo Estadual para Reconstituição de Bens Lesados/FRBL de proteção ao consumidor, vinculado ao Ministério Público de Santa Catarina/MPSC e 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 Órgão Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/SC e dos PROCONs Municipais, onde houver.



Art. 4º As agências bancárias dos bancos de que trata esta Lei, terão o prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação para o cumprimento desta disposição legal.

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

Sala das Sessões

Deputado Roberto Salum



JUSTIFICATIVA

Apresento aos nobres pares o Projeto de Lei que dispõe sobre a obrigatoriedade dos bancos estabelecidos no âmbito do território catarinense em receber as contas e faturas de consumo de concessionárias públicas de luz, água, telefonia e gás no interior de suas unidades pelos guichês de caixa de atendimento presencial (boca de caixa).

Ressalto que a proposição legislativa **tem por objetivo assegurar, garantir e ampliar o respeito aos cidadãos catarinenses e consumidores em nosso estado, nas suas relações de consumo, ampliando o leque de alternativas de atendimento** em razão das necessidades e da grande quantidade de demandas dos consumidores e usuários, correntistas ou não correntistas, não absorvidas a contento, pelos outros conhecidos serviços de terminais de autoatendimento (caixas eletrônicos, telefone e internet) casas lotéricas e correspondentes bancários.

Segundo o PROCON Estadual, nenhuma agência bancária pode impedir alguém, correntista ou não correntista, de fazer uso da opção de atendimento nos guichês de caixa presencial (boca de caixa). Atualmente, conforme informa o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, os bancos se recusam a receber no interior de suas agências o pagamento de contas públicas na boca de caixa, encaminhando as pessoas às demais formas e locais de pagamento, com claro motivo de redução de custos no atendimento e de restringir os pagamentos para evitar o acúmulo de filas e de movimento (inclusive com triagem de usuários) no interior de suas agências, tendo em vista que em muitas cidades há leis que limitam o tempo de espera dentro da agência. Assim, adotam a seguinte tática: com menos movimento nos caixas, os bancos reduzem as chances de serem multados.

Conforme o Código de Proteção ao Consumidor-CDC, Lei nº 8.078/90 (art.39, inciso IX), é considerada prática abusiva a recusa da venda de bens ou a prestação de serviços (no caso concreto em exame) diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento.

O que se denota é que simplesmente as unidades bancárias estão repassando as suas atribuições e demandas para outros locais e estabelecimentos, como por exemplo, os correspondentes bancários e as casas lotéricas, **sem se importar com a segurança dos cidadãos ou mesmo com o direito de escolha do próprio consumidor, posto que é este que deve escolher onde quer pagar as suas contas**, desde que razoavelmente possível. Neste caso em concreto, tendo em vista a natureza das faturas, necessário será para as instituições bancárias firmarem o respectivo convênio com as companhias ou concessionárias de serviços públicos, tendo em vista o atendimento efetivo das disposições contidas nesta proposição.

Há de ressaltar, para fortalecer a pertinência da proposta, que historicamente, os bancos ano a ano, vem obtendo estratosféricos resultados financeiros, porém, o que se observa, a despeito da aludida lucratividade acima da média, é que estes mesmos ganhos dos bancos não representam e não são proporcionais ao respeito que se deveria observar em relação às relações de consumo, à qualidade na prestação dos serviços bancários de atendimento presencial ofertados no Estado de Santa Catarina. Veja-se, como por exemplo, a situação da diminuição do número de guichês de



caixa com atendimento presencial, a triagem de usuários para adentrar ao interior das agências, cortes de postos de trabalho, redução de funcionários, etc.

Neste particular, mesmo em meio à turbulência social e à crise vivida pela economia brasileira, existe um setor no país que jamais deixa de lucrar, que não deixou de crescer este ano: o bancário. Enquanto a indústria recuou mais de 6% no primeiro semestre de 2015 e o comércio registrou a maior queda nas vendas desde 2003, o lucro dos bancos continuou batendo recordes. Para ilustrar, no 2º trimestre de 2015, o lucro do Bradesco foi de R\$ 4,473 bilhões (crescimento de 18,4% no mesmo período do ano 2014), o lucro do Itaú foi de R\$ 5,984 bilhões, o maior registrado na história da instituição financeira, já o lucro do Santander Brasil foi de R\$ 1,675 bilhões com crescimento de 2,6% em relação ao mesmo período em 2014.

Recentemente foi divulgado o relatório anual do Banco Internacional de Compensações-BIS, onde foram apresentados números sobre os sistemas financeiros de diversos países. O relatório traz os bancos brasileiros como os mais lucrativos do mundo desde o ano 2000, quando foi iniciada a série. Portanto, é evidente que o sistema financeiro brasileiro figura sempre entre os mais rentáveis do mundo, independente da conjuntura.

Não resta dúvida que a oportuna melhoria do recebimento por parte dos bancos das contas e faturas de consumo de concessionárias públicas de luz, água, telefonia e gás no interior das suas agências, por atendimento presencial pelos guichês de caixa, permitirá a ampliação das possibilidades da prestação dos serviços bancários, **como forma alternativa**, para os clientes e usuários, correntistas ou não correntistas, garantindo aos mesmos o efetivo encaminhamento do pagamento das suas contas e faturas de consumo.

Assim, o que se espera, **em prol do cidadão catarinense em especial, é que as unidades bancárias aceitem o recebimento das contas públicas na boca de caixa, ampliando e garantindo maior acesso, mais qualidade na prestação dos serviços bancários à sociedade, mais contentamento, mais satisfação, mais segurança no atendimento e resolutividade aos problemas apresentados pelos usuários.**

Entendemos que, pela estrutura, lucratividade, natureza essencial dos serviços, os estabelecimentos bancários em nosso estado, devem devolver à sociedade barriga-verde, em nome do respeito às relações comerciais com os consumidores, os seus ganhos, na forma de prestação de serviços bancários ampliados e de excelência, não as restrições, entraves, dificuldades, negativas e proibições que imperam atualmente na rotina destes grandes conglomerados.

Ora, a prestação dos serviços bancários deveria resultar em mais conforto e satisfação às pessoas, mais qualidade e garantia de atendimento, porém, o que vemos, é que o uso das novas tecnologias e adoção dos novos conceitos de atendimento pessoal no interior de algumas agências bancárias, inclusive à base da conveniência digital (*digital life*) além do internet banking, acabou trazendo para outra boa fatia da clientela e dos cidadãos, correntistas ou não, também más consequências, como o distanciamento da relação consumerista e a precariedade do atendimento presencial aos clientes e demais usuários do sistema bancário.

Atentemos para o fato que, **quem deve ter seus direitos assegurados, no caso, à 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.

Observe-se que o Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor - RGC corrobora a presente intenção legislativa, ao prever a disponibilização de atendimento presencial apto a solucionar os mais variados reclames trazidos pelos clientes e usuários no âmbito da prestação de serviços ofertados pelas unidades em questão.

Vale ressaltar que boa parte dos consumidores, **em especialíssima condição os mais idosos e mais humildes** espalhados pelo interior deste Estado, possuem dificuldades em relação aos atendimentos prestados pelos canais de caixa automático, sem contar a nítida insegurança que assola os usuários, onde invariavelmente estes tipos de atendimento, atualmente, estão a gerar mais problemas, confusões, impaciência, situações delituosas do que propriamente solução.

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. **A matéria, ao nosso juízo, se reveste de inegável relevância, traduz interesse coletivo e social, uma vez que a defesa e o respeito ao 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).

Além disso, importante ilustrar a presente Justificativa, trazendo a lume a vigente Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Diz a norma: "*Art. 3º 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.*" Conclui-se então, que a partir da norma acima, a escolha sobre o canal de atendimento deve ser do consumidor, cabendo ao banco se responsabilizar pela integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas.

Já a Resolução nº 1.865, de 05 de setembro de 1991 do Banco Central do Brasil, que trata do Programa Federal de Desregulamentação (Decreto nº 99.179, de 15.03.90) e altera o art. 1º da Resolução nº 1.764, de 31.10.90, que dispõe sobre a celebração de convênios de prestação de serviços, passou a vigorar com seguinte redação:

Art.1º. Estabelecer que os Bancos Múltiplos com carteira comercial, os Bancos Comerciais e as Caixas Econômicas ficam autorizados a celebrar convênios para:

I - recebimento de tributos, FGTS, INSS, PIS, prêmios de seguro e contas de água, energia elétrica, gás e telefone.

[...]

IV – prestação de outros serviços, quando vinculados à arrecadação e pagamento de interesse público;

§ 2º. Na prestação dos serviços previstos neste artigo, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem ser



estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diverso daqueles previstos para as demais atividades executadas pela instituição.

O exame da questão da autonomia e da competência para legislar acerca da matéria de direito do consumidor, no presente caso em concreto, é de caráter concorrente, à luz do art. 24, inciso V da Carta Magna/88 e art. 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC). Portanto, não se vislumbra óbice quanto à edição de lei em Santa Catarina, especialmente com o propósito de dar cumprimento às disposições do CDC. No mesmo norte, cabendo a regulamentação do Projeto ao Poder Executivo, também não se observa vício de iniciativa nos termos da Constituição Estadual.

Ao fim, certos de que o conteúdo do projeto está alinhado aos princípios gerais encartados na Política Nacional das Relações de Consumo, conforme disposições do Código de Proteção ao Consumidor, e, baseado nos argumentos acima, a proposta 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 Roberto Salum