



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI N° , de 2011
(Do Sr. Giovani Cherini)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor, dispõe sobre a disponibilização dos juros e demais encargos cobrados pelas operadoras de cartão de crédito nas faturas de cobrança, obriga as instituições financeiras e administradoras de cartão de crédito a informarem o valor a ser cobrado pela prestação de serviços, torna obrigatória a instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 53-A:

“Art. 53-A. As instituições financeiras e as administradoras de cartão de crédito deverão informar diretamente ao consumidor, de forma expressa, antes da efetivação de qualquer prestação de serviço, seja por meio eletrônico, manual ou pessoal, o seu respectivo valor.

§ 1º A informação acerca das tarifas bancárias cobradas do consumidor disposta em material impresso dentro das agências não obsta a aplicação do disposto no *caput* deste artigo.

§ 2º Os prestadores de serviços de operação de cartão de crédito obrigados a informar na sua fatura de cobrança, logo abaixo do valor da parcela mínima cobrada, e em formatação de letras e números do mesmo tamanho do número



CÂMARA DOS DEPUTADOS

utilizado para informar a parcela mínima, os juros mensais e anuais, bem como os demais encargos financeiros cobrados do consumidor.

§ 3º Os prestadores do serviço de que trata o parágrafo anterior, estão obrigados a oferecer aos seus usuários atendimento personalizado em postos ou agências conforme dispõe esta Lei.

§ 4º É obrigatório o funcionamento em horário comercial dos postos ou agências de atendimento aos consumidores.

§ 5º Os prestadores do serviço de que trata o parágrafo 3º deste artigo terão que disponibilizar, 1 (um) posto ou agência de atendimento em municípios com população igual ou superior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes.

§ 6º Os prestadores do serviço de que trata o parágrafo 3º deste artigo terão o prazo de seis meses para se adaptar a esta norma, ficando obrigados a informar aos consumidores os locais de instalação dos postos ou agências de atendimento.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem três finalidades: tornar mais visível ao consumidor todos os encargos e os juros que serão cobrados caso este opte pelo pagamento parcelado; coibir a prática abusiva de fixar tarifas bancárias praticada somente após a efetiva prestação do serviço, não informando devidamente sobre os valores a serem contraprestados, e; instalação de postos de atendimentos a consumidores de cartão de crédito.

No primeiro caso, embora venha discriminado na fatura de cartão de crédito as informações quanto aos juros e encargos cobrados, as mesmas estão contidas em local da fatura em separado do valor do pagamento mínimo a ser efetuado pelo consumidor, e, ainda, são expostas em letras e números muito pequenos, o que não



CÂMARA DOS DEPUTADOS

chama a atenção daqueles que farão uso do crédito oferecido pelas empresas operadoras de cartões de crédito.

Esta iniciativa demonstra que poderá fazer com que o consumidor reflita um pouco mais antes de efetuar o pagamento parcelado às operadoras de cartão de crédito, o que se sabe é uma das maiores causas de inadimplimento.

No segundo caso, os clientes de estabelecimentos bancários e usuários de serviços das operadoras de cartão de crédito acabam, muitas vezes, arcando com o pagamento de inúmeras tarifas, que sequer são informadas aos consumidores.

Todo serviço prestado por estes estabelecimentos são cobrados, e mesmo não se tratando de valores de grande vulto individualmente considerados, somados prejudicam o orçamento familiar do consumidor desavisado, podendo fazê-lo passar determinados constrangimentos ilegais.

Assim, esta presente proposição é que quando o consumidor toma conhecimento de alguma taxa ou tarifa bancária praticada somente após a efetiva prestação do serviço, pelo fato de não ser devidamente informado sobre os valores a serem contraprestados.

Para coibir esta prática abusiva é que propomos o presente projeto de lei, salvaguardando o interesse da coletividade e defendendo o direito à informação acerca de prestação específica de serviço de instituições financeiras e de administradoras de cartão de crédito aos cidadãos.

Quanto às questões relativas aos postos de atendimentos a consumidores de cartão de crédito, a presente proposição mostra-se necessária para erradicar, ou ao menos diminuir, o descaso enfrentado pelo consumidor diante do péssimo atendimento prestado pelas operadoras de cartão de crédito.

Fazer solicitações e reclamações tornou-se trabalho árduo e dispendioso aos brasileiros que fazem uso desse tipo serviço, pois o atendimento é feito exclusivamente por “call centers”, o que, muitas vezes, não resolve o eventual problema do consumidor, nem atende com eficiência aquilo que lhe foi solicitado.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Pessoalmente, a possibilidade de o consumidor ser bem atendido aumentaria de forma considerável, abrindo-se, inclusive, a oportunidade de serem resolvidos problemas relativos à inadimplência dos clientes dessas empresas no próprio posto de atendimento, evitando, assim, o assoberbamento do judiciário, onde tramitam centenas de milhares de ações que envolvem cartões de crédito e consumidores.

Sala das Sessões, em 29 de fevereiro de 2011.

DEP. GIOVANI CHERINI
PDT/RS