PROJETO DE LEI Nº 187/14

Dispõe sobre a proibição de realização de transações bancárias por meio telefônico e obrigatoriedade de emissão de protocolo em todas as transações bancárias efetivadas presencialmente ou através da *internet*, no âmbito do Município de Salvador, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1 º - Fica proibida a solicitação, autorização e realização de transações bancárias por meio telefônico.

Art. 2 º - Torna-se obrigatória a emissão de número de protocolo em toda e qualquer transação bancária realizada presencialmente pelo cliente, inclusive nas efetuadas nos caixas de atendimento pessoal e autoatendimento, assim como naquelas realizadas pela *internet.*

§ 1° - O protocolo deverá especificar com exatidão todos os procedimentos realizados, a fim de garantir ao consumidor prova inequívoca de suas solicitações e autorizações.

2° - O protocolo presencial deverá ser entregue impresso, em papel timbrado, com assinatura do cliente e do funcionário do banco responsável pelo atendimento.

§3º - O protocolo emitido a partir de uma transação bancária realizada pela *internet* deverá apresentar o timbre e uma assinatura digital do banco, ficando a cargo do cliente a impressão do mesmo;

Art. 3º - A instituição bancária que descumprir o quanto disposto nesta Lei estar á sujeita às seguintes penalidades:

I – multa de R$ 15.000,00 (quinze mil reais);

II – multa de R$ 30.000,00 (trinta mil reais), na hipótese de primeira reincidência;

III – multa de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), na hipótese de segunda reincidência;

IV – multa de R$ 100.000,00 (cem mil reais) e fechamento da agência bancária por 90 (noventa) dias, na hipótese de terceira reincidência;

V – multa de R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e cancelamento do Alvará de Funcionamento, na hipótese de quarta reincidência.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da sua publicação.

Sala das Sessões, 18 de agosto de 2014.

HENRIQUE CARBALLAL

JUSTIFICATIVA

A velocidade com que as situações são modificadas, a necessidade imperiosa de resolver demandas diversas em locais distintos, a dificuldade com o trânsito nas grandes capitais e o tempo escasso, impõem a adoção de medidas, por parte do cidadão e das empresas, que contribuam e facilitem a resolução dos problemas e o acesso aos serviços.

Em razão desse contexto social, o comércio eletrônico de produtos e serviços vem crescendo gradativamente, tendo atingido números consideráveis, o que reforça a tese de efetiva necessidade de implementar novos meios que facilitem o dia a dia da população, especialmente nos grandes centros urbanos.

Nesse sentido, as instituições financeiras, notadamente bancos, vem aderindo cada vez mais à prestação de serviço a distância, prescindindo, portanto, da presença física do cliente nas agências bancárias.

Em verdade, trata-se de um caminho sem volta. Seja porque a quantidade de agências já não mais suporta atender a demanda presencial dos clientes, seja em razão do rigor da legislação consumerista, que exige respeito a uma diversidade de direitos dos consumidores.

Desta forma, imperioso reconhecer a importância da evolução nas relações entre prestador de serviço e consumidor.

Diante do contexto explicitado, os bancos tem permitido a realização de uma extensa gama de procedimentos através de contato eletrônico, virtual, entre outras modalidades disponíveis aos clientes, sendo a mais usual o atendimento por meio telefônico, especialmente em se tratando de operações realizadas a partir da relação direta entre cliente e gerente de conta.

Se por um lado o avanço é bem vindo e necessário, por outro há de se considerar a necessidade da legislação acompanhar essa constante mutação nas relações existentes entre banco e cliente, evitando que este último seja penalizado pela própria natureza dos procedimentos adotados.

Cumpre frisar, que, até então, em todas as situações o fundamento básico das operações bancárias é a confiança que existe entre cliente e banco. Até porque, em hipótese contrária ninguém colocaria seu dinheiro, às vezes fruto de economias de uma vida toda, para ser administrado por uma empresa.

Partindo desse pressuposto, cabe ao Legislativo estabelecer regramento para blindar o cidadão de eventuais abusos, garantindo-lhe não apenas acesso aos serviços, mas, também, e principalmente, segurança nas relações mantidas com as empresas. Nesse sentido é que se apresenta esta Proposição.

O presente Projeto de Lei proíbe a realização de transações bancárias por telefone, já que nessas situações não há formalização das solicitações e autorizações, restando o consumidor em flagrante vulnerabilidade diante do banco, já que aquele não dispõe de qualquer meio de prova do quanto restou estabelecido entre as partes.

Além disso, o Projeto obriga os bancos a emitir protocolo de atendimento, sempre que este seja feito presencialmente pelo cliente, inclusive nas transações efetuadas nos caixas de atendimento pessoal e autoatendimento, assim como naquelas realizadas através da *internet.*

Através deste protocolo, no qual constarão todas as informações relativas às solicitações e autorizações, o cidadão poderá comprovar, em detalhes, todos os procedimentos realizados, garantindo-lhe, portanto, fiel cumprimento do quanto estabelecido entre as partes, sob pena do cliente, de posse do protocolo, guerrear pelos seus direitos, administrativamente ou mesmo judicialmente, já que terá a comprovação inequívoca daquilo que foi objeto da transação bancária realizada.

Irretorquível tratar-se de matéria que precisa ser alvo de interferência do Legislativo municipal, já que, até o momento, os clientes dessas instituições encontram-se reféns da própria sorte,haja vista a impossibilidade de comprovação dos termos em que se deu a autorização e/ou solicitação de transação bancária, quando realizadas de forma não presencial, especialmente por telefone.

A título de exemplo, urge aqui registrar uma recente e pouco feliz decisão judicial, proferida no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis do Estado da Bahia, na qual a Dra. Fabiana Cerqueira Ataíde negou à parte autora da ação direito à indenização, sob o argumento que a consumidora não fez

prova do quanto alegado na petição inicial, em razão de não ter colacionado aos autos, nas palavras da Douta Magistrada, "prova constitutiva do seu direito".

Oportuno trazer ao conhecimento dos edis trecho da sobredita decisão, proferida nos autos do processo tombado sob o nº. 0118515-25.2013.8.05.0001. Vejamos:

No caso em comento, não vislumbro dificuldade ou complexidade para a demonstração do fato alegado, sobretudo quanto à mencionada solicitação de resgate anterior a 01/08/2013, supostamente realizada por telefone junto à gerente da ré, bastariam evidências um pouco mais robustas e que estavam ao alcance da parte autora, ou seja, ter trazido testemunhas que presenciaram os fatos, a fim de comprovar a solicitação realizada e a conduta abusivamente perpetrada pela ré.

Desse modo, não se tratando de hipótese de aplicação da inversão do ônus da prova, como dito em linhas volvidas, cumpria à parte autora a prova dos fatos constitutivos do seu direito, nos termos do art. 333, I, CPC, o demandante, contudo, não se desincumbiu do ônus que lhe competia. (grifos).

Ora, conclamo os meus pares a tentar entender os fundamentos da decisão, em parte reproduzida acima. De fato, não se trata de tarefa fácil, já que o Poder Judiciário, último recurso para solucionar os conflitos e a quem cabe garantir os direitos do cidadão, inverte a lógica processual, ignorando a vulnerabilidade do consumidor diante das instituições bancárias, especialmente em razão dos procedimentos realizados e da forma como estes são usualmente adotados e solicitados.

Vê-se, portanto, que, além de uma lacuna legislativa, fruto da constante modificação das relações estabelecidas entre cidadão e empresas prestadoras de serviço bancário, resta ao cidadão enfrentar eventual falta de sensibilidade de alguns operadores da Justiça.

Assim sendo, não pode esta Casa Legislativa, historicamente reconhecida como precursora, manter-se alheia à fragilidade do cidadão diante dessas instituições, impondo-se, pois, cumprir o seu papel de garantir ao cidadão os direitos a ele consagrados pela Carta Magna e pela legislação ordinária, no caso o Código de Defesa do Consumidor.

A aprovação deste Projeto de Lei trará, de forma irrefutável, garantias aos cidadãos soteropolitanos, que não mais permanecerão reféns de um procedimento até então desprovido da transparência e segurança, que, nunca é demais lembrar, devem imperar nas relações de consumo, especialmente aquelas travadas com as instituições financeiras.

Por todo o exposto, impõe-se o presente regramento, motivo pelo qual pugno pela aprovação desta Proposição.

Sala das Sessões, 18 de agosto de 2014.

HENRIQUE CARBALLAL