



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS

PARECER Nº 0436/16

DA 7ª COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO, SEGURANÇA, RELAÇÃO
DO TRABALHO, ASSUNTOS MUN. E DEFESA DO CONSUMIDOR.
Processo nº - 000693/15

Relator: Deputado Antonio Albuquerque

Encontra-se nesta Comissão para análise e parecer, o Projeto de Lei nº41/2015, de autoria do Senhor Deputado Rodrigo Cunha, que "Dispõe sobre a proibição de instituições bancárias de negar ou restringir atendimento ao usuário e dá outras providências".

A proposição em análise recebeu parecer favorável quando de sua apreciação no âmbito da 2ª Comissão de Constituição, Justiça e Redação.

Justifica o ilustre parlamentar que a presente proposição objetiva proibir os bancos a se recusarem em receber pagamentos de boletos de concessionárias de serviços públicos e outros títulos.

Ao contrário da propaganda do sistema financeiro de que está aumentando a "bancarização" com a abertura indiscriminada de correspondentes, o que de fato acontece é a elitização dos serviços e a expulsão das agências das camadas mais pobres da população – além de ser uma estratégia para reduzir custos.

Esses correspondentes frequentemente funcionam ao lado ou em frente às agências. É para lá que os bancos estão empurrando a clientela de baixa renda e até mesmo idosos, reservando as agências tradicionais para os correntistas mais abastados e criando os pontos de atendimento mais exclusivos para a elite. E se nas agências bancárias a violência já é grande, com três mortes em média por mês nos grandes centros urbanos, nos correspondentes bancários a falta de segurança é ainda maior.

Muitos clientes desconhecem a tecnologia e não se sentem seguros ou não confiam nos terminais de auto-atendimento ou no atendimento bancário pela internet. Qualquer que seja o motivo, o banco não poderá negar ou restringir o acesso dos clientes e do público usuário aos meios convencionais de atendimento. É o que dispõe o artigo 3.º da Resolução do Banco Central n.º 3.694, de 26 de março de 2009, *in verbis*:

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.

O consumidor tem o direito, por exemplo, de efetuar depósito na boca do caixa, não importa o valor, e não é obrigado a efetuar o depósito no caixa eletrônico se não confia no serviço ou não se sente à vontade.

Na hipótese de pagamento de contas de serviços públicos (água, luz, telefone, etc.) o Banco somente é obrigado a receber o pagamento caso exista convênio da instituição financeira com as companhias prestadoras desses serviços (Resolução do Banco Central nº 1865, de 5 de setembro de 1991). Contudo, firmado o convênio não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes na prestação desses serviços, ou seja, a instituição financeira não poderá realizar convênio com as companhias prestadoras de serviços públicos e obrigar seus clientes a colocar as contas em débito automático, vedando o atendimento nos caixas convencionais.

Para o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), a recusa reiterada de contas de consumo é uma prática abusiva dos bancos.

Comparando todas as formalidades pertinentes e, não havendo óbices quanto aos aspectos que competem a esta Comissão examinar, o nosso parecer é pela aprovação do presente Projeto.

É o parecer.

SALA DAS COMISSÕES DEPUTADO JOSÉ DE MEDEIROS
TAVARES DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADUAL, em Maceió, 14 de De-
zembro de 2016.



PRESIDENTE



RELATOR


