



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**



**PARECER N.º 001 /2019 - CDC**

DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR,  
sobre o Projeto de Lei nº 75, de 2019, que  
*"Dispõe sobre a obrigatoriedade das instituições  
financeiras em divulgar o número da Central de  
Atendimento do Banco Central do Brasil, o  
Disque 145, a fim de evitar abusos à  
vulnerabilidade do consumidor, e dá outras  
providências"*.

**AUTOR:** Deputado **MARTINS MACHADO**

**RELATOR:** Deputado **CLÁUDIO ABRANTES**

## **I – RELATÓRIO**

Submete-se a exame desta Comissão de Defesa do Consumidor, o Projeto de Lei n.º 75, de 2019, de autoria do ilustre Deputado Martins Machado, que "Dispõe sobre a obrigatoriedade das instituições financeiras em divulgar o número da Central de Atendimento do Banco Central do Brasil, o Disque 145, a fim de evitar abusos à vulnerabilidade do consumidor, e dá outras providências".

O Projeto define no art. 1º a obrigatoriedade da afixação, nas instituições financeiras, de aviso contendo o número do telefone da Central de Atendimento do Banco Central do Brasil.

A determinação está especificada no *Parágrafo único*: "É direito básico do consumidor a informação clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta das características e tributos incidentes, bem como a proteção contra a prática de cláusulas abusivas. Denuncie! Disque 145".

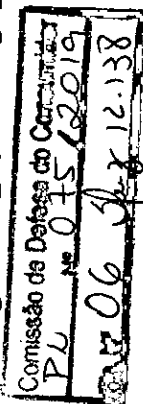
O art. 2º estabelece que o aviso deve ser escrito com letras maiúsculas, grandes e exposto em lugares visíveis ao público, possibilitando sua visualização à distância.

Já o art. 3º está a estabelecer as infrações, bem como o respeito ao contraditório e à ampla defesa.

No art. 4º está definida a cláusula de vigência.

Durante o prazo regimental não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**



**II – VOTO DO RELATOR**

O art. 66, I, "a", do Regimento Interno desta Casa, estabelece que compete a esta Comissão de Defesa do Consumidor analisar e, quando necessário, emitir parecer a respeito do mérito das matérias relativas a relações de consumo e medidas de proteção e defesa do consumidor.

Em vista dessa atribuição regimental e ao apreciar a matéria em tela, esta relatoria considera meritória e louvável a presente iniciativa do nobre parlamentar.

Dada a importância da matéria, consubstanciamos os seguintes comentários sobre o mérito do Projeto de Lei em tela.

O esboço principal que amolda o projeto sub exame é minorar os efeitos da vulnerabilidade do consumidor ante as instituições financeiras.

A obrigatoriedade colocada sobre as instituições financeiras em divulgar o número da Central de Atendimento do Banco Central do Brasil - BACEN, o Disque 145, se mostrará de grande valia para incremento do Direito do Consumidor.

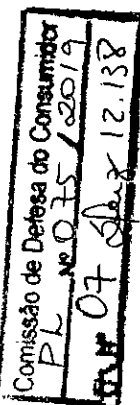
A visibilidade do texto "É direito básico do consumidor a informação clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta das características e tributos incidentes, bem como a proteção contra a prática de cláusulas abusivas. Denuncie! Disque 145", em com letras maiúsculas e exposto em lugares visíveis ao público, possibilitando sua visualização à distância, se afigura de grande valia para encorajar os consumidores contra a prática de abusos aos seus direitos e fará com que não os sejam cometidos nos estabelecimentos financeiros.

Dada a deferência que se presta ao consumidor, parte fraca da relação jurídica de consumo, é latente a necessidade do projeto, tendo em vista que carece de proteção, conforme preceitua a legislação de regência.

Conforme bem elucidado pelo nobre autor, em sua justificativa, "o consumidor é vulnerável na medida em que não só não tem acesso ao sistema produtivo como não tem condições de conhecer seu funcionamento (não tem informações técnicas), nem de ter informações sobre o resultado, que são os produtos e serviços oferecidos".

Vulnerabilidade significa "uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção".

Em outras palavras, vulnerabilidade é a situação na qual um dos sujeitos de determinada relação figura em polo mais frágil – e, em virtude disso, carece de cuidados especiais, o que deve ser preocupação do legislador e do aplicador da lei que garante a proteção. A vulnerabilidade exclui a premissa de igualdade entre as partes





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**



envolvidas: se um dos polos é vulnerável, as partes são desiguais, e justamente por força da desigualdade é que o vulnerável é protegido.

A relação jurídica estabelecida que o Projeto pretende proteger é de natureza consumerista, prismada no sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/1990), que, por sua vez, regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII, da CF de 1988).

A exemplo do que podemos ver sob o prisma consumerista é a própria teoria do risco do negócio ou atividade, que é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, a qual harmoniza-se com o sistema de produção e consumo em massa e protege a parte mais frágil da relação jurídica.

Há inúmeros casos que tramitam no Poder Judiciário, tendo como causa um dos principais motivos, qual seja, o fato de o vulnerável é o consumidor, ante à evidente dificuldade para produzir prova.

Sobre o tema, o entendimento do enunciado n.º 479 da súmula do Superior Tribunal de Justiça - STJ:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

Sob este enfoque específico, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, o ônus da prova, em caso de causa excludente responsabilidade, é do fornecedor. A responsabilidade por vício na prestação de serviço é objetiva, devendo o prestador de serviços responder pelos danos que causar ao consumidor, em razão dessas falhas.

Ora, o BACEN, ao fiscalizar as instituições financeiras, ajustará as condições de concorrência entre elas, reduzindo os excessos com a bom emprego da penalidade devida nos termos desta lei.

As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo BACEN ajudam no adequado processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.

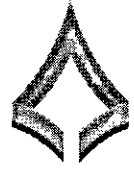
Assim, não resta dúvida de que há incremento de valores que estão sendo agregados com o amplo conceito que está sendo dado ao direito do consumidor, volvendo-o de proteção eficaz.

Desta feita, considerando a necessidade, oportunidade, conveniência e relevância da matéria, e tendo como efeito positivo às relações consumeristas, não vemos outro encaminhamento senão o de entender que a propositura merece prosseguir o curso de sua tramitação.

Comissão de Defesa do Consumidor  
PL nº 075/2019  
12.138



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**



Diante do exposto, no mérito, somos favoráveis à **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei n.º 75/2019, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor.

É o Voto.

Sala das Comissões, em

Deputado **CHICO VIGILANTE LULA DA SILVA**  
Presidente

Deputado **CLÁUDIO ABRANTES**  
Relator

