



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.673, DE 2020
(Do Sr. Felipe Carreras)

Estabelece critério para contato telefônico entre instituições financeiras e consumidores.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3211/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Cada instituição financeira, pública ou privada, que atue em território nacional, deve possuir um número telefônico único de contato com o consumidor.

§ 1º Na impossibilidade técnica de um único número para todo o território nacional, deve-se optar por um número por região geopolítica ou estado.

§ 2º O serviço de cartão de crédito deverá possuir número próprio único, diferente do número geral da instituição financeira.

§ 3º O número deve ser identificado em aparelhos celulares com o nome da instituição.

§ 4º Este número deverá ser amplamente divulgado pela instituição.

Art. 2º Esta lei entra em vigor em 30 dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Hoje, todas as grandes empresas possuem serviços de telemarketing e auto-atendimento para otimizar a comunicação com seus clientes e consumidores. Ao mesmo tempo, listas com dados dos brasileiros, tais como nome completo, CPF, informações bancárias, endereço e número de telefone, são comercializadas com facilidade, nos expondo a contatos indesejados, ofertas de serviços e golpes.

A impossibilidade de identificar as chamadas e a variedade de mecanismos de funcionamento dos serviços de telemarketing e auto-atendimento, bem como os diversos números dos quais partem estas chamadas confundem consumidores que, cada vez mais, são vítimas de organizações criminosas que têm o objetivo de descobrir as senhas de acesso e outras informações importantes para as movimentações financeiras.

Ainda que os cartões possuam chip de identificação e senha pessoal e intransferível, as organizações criminosas, de posse de diversos dados dos consumidores e com comportamento de atendimento semelhante ao dos bancos, acabam conseguindo enganar consumidores mais inadvertidos, especialmente os aposentados.

Com o intuito de diminuir a possibilidade de fraude, apresentamos este Projeto de Lei que estabelece um critério de contato telefônico entre a instituição financeira e o consumidor em que cada instituição possua seu número único e identificado, amplamente divulgado e impossível de ser clonado. Assim, ligações recebidas de outros números ou chamadas não identificadas, facilmente podem ser

descartadas pelos consumidores, diminuindo consideravelmente a chance de fraudes e golpes.

Considerando a segurança dos consumidores e a diminuição do prejuízo para as instituições financeiras, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 07 de julho de 2020.

Deputado FELIPE CARRERAS

FIM DO DOCUMENTO