



PROJETO DE LEI N° DE 2022

(Deputado Alexandre Frota)

Estabelece a obrigatoriedade de atendimento pessoal, via telefônica em todos os bancos, inclusive aqueles que atendem por plataforma digital e dá outras providências

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Artigo 1º - O Banco Central do Brasil terá um prazo de 60 (sessenta) dias para regulamentar um atendimento de urgência aos seus clientes que funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, de todos os Bancos, sejam eles digitais ou não.

§ 1º - O atendimento de que trata o caput deste artigo terá que ser pessoal, podendo ser via telefônica, a ser disponibilizado a todos os clientes.

§ 2º - A divulgação do número de telefone será feita diretamente na plataforma ou página virtual do banco.

§ 3º - Fica vedado o atendimento sem a presença de um atendente, funcionário do Banco, nas situações emergenciais.



* C D 2 2 9 6 5 7 0 5 1 3 0 0 *



Artigo 2º O número de telefone a ser disponibilizado será apenas para atendimento de situações emergenciais, tais como perda, furto ou roubo do cartão magnético ou de qualquer outra forma de utilização da conta do cliente junto ao Banco.

Parágrafo Único – Comunicado ao Banco a ocorrência de qualquer situação emergencial, o atendente tomará as providências necessárias imediatamente para que diminuir os prejuízos do cliente e também da instituição financeira.

Artigo 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Esta proposta legislativa busca facilitar as pessoas em caso de roubo, perda ou furto do seu cartão de crédito ou débito, a primeira providencia é comunicar o fato aos Bancos e pedir o bloqueio ou o cancelamento. E para se prevenir de futuras dores de cabeça com a administradora ou com os bancos, é imprescindível tomar duas medidas: anotar o número do protocolo de atendimento e solicitar à administradora um fax que comprove o bloqueio ou cancelamento do cartão. O segundo passo é ir a uma Delegacia de Polícia e fazer um Boletim de Ocorrência. Apenas nos casos de furto a ocorrência pode ser feita online.

Porém como os bancos digitais não possuem um telefone para a comunicação imediata da ocorrência, o cliente acaba tendo que recorrer à justiça para que seu prejuízo seja resarcido e tem dificuldade de provar que houve realmente a comunicação do fato e, pois, alguns bancos digitais só atendem pela modalidade virtual, não disponibilizando um atendente para tomar as imediatas providências que o caso requer.

A necessidade de atendimento 24 horas se dá em virtude do aumento de furtos e roubos destes cartões de banco, que vem acontecendo diuturnamente em qualquer período do dia.

Ademais há se se considerar que haverá uma diminuição no interesse dos criminosos se souberem que os cartões furtados ou roubados, não terão qualquer





validade, pois o atendente tomará as medidas necessárias com a urgência que o caso requer.

Atualmente as providências as serem tomadas pelos bancos podem se efetivar no dia útil seguinte ao fato, o que acarreta um prejuízo enorme ao cliente.

Como sabemos, pelo **Código de Defesa do Consumidor**, o cliente não é obrigado a pagar quando não foi o autor da compra, porque, teoricamente, o estabelecimento que realizou a venda é obrigado a exigir documento de identidade para conferir quem é o portador do cartão.

Além disso, em qualquer situação em que houve compra indevida no seu nome por falta de **segurança** do cartão, o cliente não é obrigado a pagar pelo prejuízo. Assim, se você sofreu fraude por uma compra na internet, perdeu o cartão ou sofreu um assalto e cancelou o cartão em seguida, o banco tem que estornar a compra.

Por todo o exposto, espera o autor a tramitação regimental e apoio dos nobres colegas na aprovação do Projeto de Lei, que atende aos pressupostos de constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

Sala das Sessões em, de junho de 2022

**Alexandre Frota
Deputado Federal
PSDB/SP**



A standard linear barcode is positioned vertically on the right side of the page, consisting of a series of vertical black bars of varying widths.