



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 145-B, DE 2019** **(Da Sra. Renata Abreu)**

Acrescenta o art. 52-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), para obrigar os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária a alertar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CAPITÃO WAGNER); e da Comissão de Finanças e Tributação, pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária; e, no mérito, pela aprovação (relator: DEP. LUIS MIRANDA).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD); E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

### **APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

(\*) Atualizado em 25/9/22, para inclusão de apensados (3.

## **S U M Á R I O**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Finanças e Tributação:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

IV - Projetos apensados: 4483/21, 1693/22 e 4491/23

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária a alertar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 52-A:

“Art. 52-A. Os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira, cambial e securitária devem alertar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações.

Parágrafo único. O alerta de que trata o caput deve conter informação sobre como o consumidor pode se prevenir e como deve proceder, caso constate a ocorrência de ilícitos dessa natureza relacionados a produtos ou serviços que tenha contratado.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor trinta dias após a sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A doutrina e a jurisprudência do nosso país já reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos advindos de fraude aplicadas por terceiros contra o consumidor, relacionadas a seus produtos e serviços.

São os exatos termos da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Trata-se do chamado “fato do serviço” que, na forma do art. 14, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, gera para o fornecedor de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária o dever de indenizar, independentemente da existência de culpa, "por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos".

Isso significa dizer que o consumidor que for vítima de fraudes relacionadas a operações dessa natureza faz jus à reparação do dano, que deve ser arcada pela instituição fornecedora do produto ou serviço, com relação ao qual o ilícito tenha ocorrido. Os tribunais pátrios admitem que tais fatos decorrem de riscos internos, inerentes à própria atividade empresarial bancária, de modo que eventual prejuízo experimentado pelo cliente, nessas condições, é considerado como decorrente de falha na prestação do serviço.

Na linha desse posicionamento e de tais previsões legais, nossa iniciativa toma por foco não a reparação, que já tem assento firme em nosso ordenamento, mas a prevenção desse tipo de evento. Para tanto, entendemos que a informação prestada ao consumidor é, sem dúvida, o caminho mais eficaz.

Nessa direção, propomos que as instituições financeiras, bancárias, creditícias e correlatas sejam obrigadas a alertar, individual ou coletivamente, os consumidores acerca das fraudes mais frequentes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações. Como exemplos desses golpes podemos citar a clonagem de cheques e cartões de crédito e débito, transferências bancárias indevidas e violações a sistemas eletrônicos feitas por “hackers”, quando da utilização, pelo cliente, do portal virtual da instituição, dentre outros.

O alerta, nos termos da nossa proposta, deve incluir a indicação de como se prevenir e de como o consumidor deve proceder, após a constatação da ocorrência de fraudes. Esse dever, naturalmente, não desincumbe o fornecedor do serviço do ônus de indenizar a vítima, na forma do referido art. 14, do CDC.

Certos de que a presente proposta reforça a proteção do consumidor e robustece o dever de informação, contamos com o apoio dos nobres Pares para o seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 4 de fevereiro de 2019.

**Deputado RENATA ABREU  
PODEMOS / SP**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

## **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS**

#### **Seção II Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (VETADO).

---

## CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

---

### Seção II Das Cláusulas Abusivas

---

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (VETADO).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (VETADO).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

---

## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**SÚMULA 479** - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (Súmula 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 145, de 2019, de autoria da Deputada Renata Abreu, propõe que os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária sejam obrigados a alertar os consumidores sobre as

fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações.

A autora propõe que a nova norma seja inserida no Código de Defesa do Consumidor – CDC – para atualizar esse importante diploma legal que revolucionou as relações de consumo em nosso país.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor; Finanças e Tributação e Constituição e Justiça e de Cidadania, estando sujeito à apreciação conclusiva pelas comissões, e tramitando em regime ordinário.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à proteção do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto de lei em análise é relevante, pois atua diretamente em um dos direitos mais essenciais do consumidor que é exatamente o direito à informação.

As empresas financeiras objeto da proposta, inclusive por seu próprio interesse, têm um mapeamento completo das fraudes praticadas no mercado contra o consumidor no que se refere aos seus serviços.

Algumas diretrizes gerais de segurança já vêm sendo passadas aos usuários desses serviços financeiros. No entanto, não existe uma prática específica dessas instituições no sentido de melhor orientar o consumidor quanto às possíveis ações que o consumidor poderia tomar para evitar a fraude ou adotar alguma providência na ocorrência dessa situação.

A proposta de obrigar as instituições financeira de informar quais as fraudes mais frequentes e como essas fraudes acontecem é uma proposta de simples implementação e baixo custo, inclusive quando pensamos nas facilidades da comunicação digital.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 145, de 2019.

Sala da Comissão, em 12 de junho de 2019.

Deputado CAPITÃO WAGNER  
Relator

### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela aprovação do Projeto de Lei nº 145/2019, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Capitão Wagner.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: João Maia - Presidente, Jorge Braz e Felipe Carreras - Vice-Presidentes, Beto Pereira, Capitão Wagner, Célio Moura, Chiquinho Brazão, Eli Borges, Eros Biondini, Fred Costa, Gurgel, Ivan Valente, Pedro Augusto Bezerra, Perpétua Almeida, Weliton Prado, Aureo Ribeiro, Darci de Matos, Dr. Frederico, Eli Corrêa Filho, Felício Laterça, Franco Cartafina, Gilson Marques, Renata Abreu e Vaidon Oliveira.

Sala da Comissão, em 4 de setembro de 2019.

Deputado **JOÃO MAIA**  
Presidente

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI Nº 145, DE 2019

Acrescenta o art. 52-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), para obrigar os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária a alertar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações.

**Autora:** Deputada RENATA ABREU

**Relator:** Deputado LUIS MIRANDA

## I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 145, de 2019, de autoria da Deputada Renata Abreu, tem por objetivo tornar obrigatório que os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária alertem os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações.

Tal objetivo se busca com a proposta de inserção, no Código de Defesa do Consumidor, de artigo determinando que seja feito um alerta com informações sobre como o consumidor pode se prevenir e como deve proceder, caso constate a ocorrência de ilícitos desse tipo relacionados a produtos ou serviços que tenha contratado junto ao fornecedor de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária.

A proposição foi encaminhada às Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), Finanças e Tributação (CFT) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Luis Miranda  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218083795700>





Sujeita à apreciação do Plenário, a matéria tramita sob o regime ordinário.

Previamente a esta CFT, o Projeto de Lei nº 145, de 2019, foi apreciado pela CDC, que aprovou o parecer do Relator, decidindo pela aprovação do PL nº 145, de 2019.

## II - VOTO DO RELATOR

O Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RI, arts. 32, X, “h”, e 53, II) e a Norma Interna da Comissão de Finanças e Tributação (NI/CFT) definem que o exame de compatibilidade ou adequação far-se-á por meio da análise da conformidade da proposição com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias, o orçamento anual. Além disso, a NI/CFT prescreve que também nortearão a análise outras normas pertinentes à receita e despesa públicas. São consideradas como outras normas, especialmente, a Constituição Federal e a Lei de Responsabilidade Fiscal-LRF (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000).

O art. 1º, §1º, da NI/CFT define como compatível “a proposição que não conflita com as normas do plano plurianual, da lei de diretrizes orçamentárias, da lei orçamentária anual e das demais disposições legais em vigor” e como adequada “a proposição que se adapte, se ajuste ou esteja abrangida pelo plano plurianual, pela lei de diretrizes orçamentárias e pela lei orçamentária anual”.

O PL 145/2019, em análise, conforme relatamos, cogita acrescentar o art. 52-A à Lei 9.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) para obrigar os fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária a alertar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes, aplicadas por terceiros, relacionadas às suas operações e a informar como o consumidor pode se prevenir e como deve proceder caso constate a ocorrência de ilícitos dessa natureza relacionados a produtos ou serviços que tenha contratado.



Da análise do projeto, observa-se que este trata de matéria de caráter essencialmente normativo, não acarretando repercussão direta ou indireta na receita ou na despesa da União. Nesses casos, torna-se aplicável o art. 32, X, “h”, do Regimento Interno desta Casa, que dispõe que somente as proposições que *importem aumento ou diminuição de receita ou de despesa pública* estão sujeitas ao exame de compatibilidade ou adequação financeira e orçamentária.

Em adição, o art. 1º, § 2º, da NI/CFT prescreve que se sujeitam obrigatoriamente ao exame de compatibilidade ou adequação orçamentária e financeira as proposições que impliquem aumento ou diminuição da receita ou despesa da **União** ou repercutam de qualquer modo sobre os respectivos Orçamentos, sua forma ou seu conteúdo. No entanto, quando a matéria não tiver implicações orçamentária e financeira, o art. 9º da NI/CFT determina que se deve *concluir no voto final que à comissão não cabe afirmar se a proposição é adequada ou não*.

No que se refere ao mérito, temos visto que o número de fraudes em operações envolvendo produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária tem aumentado fortemente, principalmente com a disseminação dos aplicativos de investimento e das *fintechs*.

As moedas virtuais, ou criptomoedas, sem descartar a verdadeira revolução que podem trazer ao mercado financeiro, acabam por conduzir os incautos a contratarem com fraudadores e estelionatários de toda a natureza. De fato, estes criminosos se utilizam da abertura com que as pessoas passaram a se relacionar com assuntos financeiros, e da popularização de novos “veículos” de investimentos, para passar mensagens enganadoras e promessas de ganhos fáceis.

Neste sentido, aplaudimos a iniciativa da Autora, Deputada Renata Abreu, na direção de requerer uma ação positiva dos fornecedores de produtos e serviços de natureza bancária, creditícia, financeira e securitária. Sendo aprovada, como proporemos, o PL nº 145, de 2019, esses fornecedores terão o compromisso de se empenharem em dar divulgação às fraudes por eles detectadas.



É evidente que, ninguém melhor do que os próprios fornecedores para prestarem tais informações, uma vez que concentram as atividades realizadas pelos clientes, sendo, por eles, comunicados em primeira-mão sobre os fatos delituosos.

Ademais, é de total interesse desses fornecedores reduzir o número de ocorrências criminosas, tanto do ponto de vista da economicidade com atendimentos desnecessários e que não tenham a ver com suas práticas, quanto sob o prisma de reputação, uma vez que a disseminação de notícias de fraudes em larga escala pode afastar os clientes das transações financeiras, o que causaria impacto na continuidade e crescimento dos negócios.

Como bem nos lembra a Autora em sua justificação ao Projeto de Lei nº 145, de 2019, “a doutrina e a jurisprudência do nosso país já reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos advindos de fraude aplicadas por terceiros contra o consumidor, relacionadas a seus produtos e serviços”. Ela salienta que a Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça, sedimentou o entendimento segundo o qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Um quadro em que a medida proposta só demonstra a sua adequação.

Da mesma forma, o parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, que aprovou a manifestação do Relator, Deputado Capitão Wagner, lembra que se trata de “uma proposta de simples implementação e baixo custo, inclusive quando pensamos nas facilidades da comunicação digital”.

A economia como um todo também se beneficia desta proposição, uma vez que a utilização do sistema financeiro é instrumento relevante para o aumento da produtividade. Assim, tanto maior será o engajamento das pessoas em aderir às novas tecnologias bancária, creditícia, e securitária quanto maior for a percepção de solidez do modelo.



A abordagem legislativa adotada pela Autora do Projeto de Lei nº 145, de 2019, nos pareceu adequada, uma vez que não estabelece regras rígidas, permitindo a melhor adaptação da iniciativa privada no cumprimento das exigências legais que dele resultarem.

Em face do exposto, **votamos pela não implicação financeira ou orçamentária da matéria em aumento ou diminuição da receita e da despesa pública**, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira ou orçamentária do Projeto de Lei nº 145, de 2019, e no mérito, pela sua **aprovação**.

Sala da Comissão, em        de        de 2021.

Deputado LUIS MIRANDA  
Relator

2019-25688



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Luis Miranda  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218083795700>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

## COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

### PROJETO DE LEI Nº 145, DE 2019

#### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, opinou pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto de Lei nº 145/2019; e, no mérito, pela aprovação, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luis Miranda.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Júlio Cesar - Presidente, Sidney Leite e Alê Silva - Vice-Presidentes, Afonso Florence, Alexis Fonteyne, André Janones, Capitão Alberto Neto, Celina Leão, Celso Sabino, Eduardo Bismarck, Eduardo Cury, Enio Verri, Fábio Mitidieri, Fausto Pinato, Felipe Rigoni, Fernando Monteiro, Gilberto Abramo, Giovanni Feltes, Heitor Freire, Luiz Philippe de Orleans e Bragança, Marcos Soares, Mário Negromonte Jr., Newton Cardoso Jr, Osires Damaso, Sanderson, Tia Eron, Tiago Dimas, Vicentinho Júnior, Alexandre Leite, Celso Maldaner, Chiquinho Brazão, Christino Aureo, Covatti Filho, Domingos Neto, Edilázio Júnior, Elias Vaz, Evair Vieira de Melo, Felipe Carreras, Igor Timo, Jerônimo Goergen, Kim Katagui, Luis Miranda, Marcelo Álvaro Antônio, Márcio Labre, Paulo Ganime, Reginaldo Lopes, Ricardo Barros, Sergio Toledo, Vitor Lippi e Zé Neto.

Sala da Comissão, em 18 de agosto de 2021.

Deputado JÚLIO CESAR  
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Júlio Cesar  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD213933312200>

## **PROJETO DE LEI N.º 4.483, DE 2021**

**(Do Sr. Miguel Lombardi)**

Dispõe sobre a disponibilização pelas instituições financeiras, em ambiente virtual e telefônico, de canal “SOS fraude”, com atendimento imediato para os clientes que tenham sido vítimas de golpes, roubos de dados pessoais, furtos ou outra ação fraudulenta que possibilite a invasão de dados bancários, e dá outras providências.

**DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL-145/2019.

# PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

(Do Sr. Miguel Lombardi)

Dispõe sobre a disponibilização pelas instituições financeiras, em ambiente virtual e telefônico, de canal “SOS fraude”, com atendimento imediato para os clientes que tenham sido vítimas de golpes, roubos de dados pessoais, furtos ou outra ação fraudulenta que possibilite a invasão de dados bancários, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As instituições financeiras públicas e privadas disponibilizarão em seu sítio oficial na rede mundial de computadores (internet), bem como em seus aplicativos de internet banking, Caixas Eletrônicos, e ainda, nos canais de atendimento via telefone, canal denominado “SOS fraude” com acesso facilitado e atendimento imediato, para os clientes e correntistas que tenham sido vítimas de golpes, furto de dados pessoais, roubo, sequestro, estelionato, e demais ações fraudulentas que possam gerar prejuízos financeiros por meio da invasão de dados bancários.

Art. 2º - O canal de que trata a presente Lei deverá:

- I- Estar disponível no menu inicial e/ou abertura, em todos os formatos de atendimento;
- II- Disponibilizar atendimento imediato;
- III- Fornecer todas as orientações para o cliente;
- IV- Fornecer documento de protocolo ao final do referido atendimento;

Art. 3º - O Banco Central deverá editar portaria regulamentando a presente Lei, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua aprovação.

Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A cada dia, aumentam os casos de golpes, fraudes, invasões de dados, estelionatos, sequestros relâmpagos, furtos e toda a sorte de práticas

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Miguel Lombardi

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212728060200>



criminosas com vistas a capturar os dados bancários de cidadãos e causarem verdadeira devassa em suas contas, cartões, créditos aprovados para empréstimos etc.

E, não bastasse o trauma de ser vítima de algo tão violento, do ponto de vista emocional, físico e pessoal, o segundo baque vem quando o cidadão procura seu banco para solucionar. Entre as inúmeras reclamações que chegaram a este deputado, a mais comum é a falta de transparência e acessibilidade dos bancos no atendimento desses casos.

Por isso, o presente projeto de lei visa à determinação de que as instituições financeiras disponibilizem atendimento imediato em todos os seus meios de atendimento virtual e telefônico, na página ou menu de início, de forma pública e transparente, a fim de que essas vítimas sejam imediatamente atendidas.

É importantíssimo sanar esta situação. Importante ressaltar aos nobres pares nesta oportunidade a competência constitucional do Poder Legislativo no que se refere ao tema. Isto posto, na certeza de que compartilho dos mesmos sentimentos que Vossas Excelências em relação a esta matéria tenho a convicção de poder contar com os nobres pares na votação e aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de \_\_\_\_\_ de 2021.

Deputado **MIGUEL LOMBARDI**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Miguel Lombardi  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212728060200>





# **PROJETO DE LEI N.º 1.693, DE 2022**

**(Do Sr. 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

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-4483/2021.



## PROJETO DE LEI Nº 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.





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 ressarcido 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





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Gabinete do Deputado Alexandre Frota – PSDB/SP

Apresentação: 20/06/2022 15:38 - Mesa

PL n.1693/2022

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**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Alexandre Frota

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD339657051200>  
Câmara dos Deputados - Anexo IV - 2º andar - Gabinete 216 - 70160-900 Brasília - DF  
Tel (61) 3215-5216 – Fax (61) 3215-2216 - [dep.alexandrefrota@camara.leg.br](mailto:dep.alexandrefrota@camara.leg.br)

# PROJETO DE LEI N.º 4.491, DE 2023

(Do Sr. Flávio Nogueira)

Dispõe sobre a obrigatoriedade dos bancos disponibilizarem central de atendimento exclusiva para que os clientes possam checar a originalidade dos boletos bancários.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-4483/2021.

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2023**

(Do Sr. FLÁVIO NOGUEIRA)

*Dispõe sobre a obrigatoriedade dos bancos disponibilizarem central de atendimento exclusiva para que os clientes possam checar a originalidade dos boletos bancários.*

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga que os bancos disponibilizem central de atendimento exclusiva para que os clientes possam checar a originalidade dos boletos bancários.

Art. 2º A central de atendimento funcionará exclusiva para opção de certificação de veracidade dos boletos, não havendo demais opções de atendimento no número de contato designado para tal finalidade.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**JUSTIFICAÇÃO**

Muitos são os clientes lesados pelo constante golpe do boleto, prática que gera transtorno financeiro, desgaste emocional e demanda tempo para resolução dos danos junto aos bancos.

A obrigatoriedade de uma central de atendimento específica para checar a veracidade dos boletos bancários traz mais segurança para clientes e instituições financeiras, visto que em fraudes ambos são acometidos aos danos financeiros causados.

A medida, proposta através desta matéria, é de caráter informativo e busca trazer mais segurança nesta modalidade de pagamento tão utilizada em nosso país e que representa um grande volume diário de transações realizadas.

Ao dispor de uma central de atendimento apenas voltada para essa consulta, os clientes vão contar com uma ferramenta a mais, além dos sites, para se resguardar das possíveis fraudes.



Tal medida vai beneficiar principalmente os idosos, que em boa parte sentem dificuldade em acessar a internet e por não conseguirem conferir através dos sites, acabam efetuando o pagamento e sendo vítimas dos golpes.

A partir do acesso facilitado a esta informação, com a central de atendimento específica, apenas para tal finalidade, é previsto um atendimento rápido e objetivo.

Com base no exposto, peço aos meus ilustres pares que votem favoravelmente à aprovação deste Projeto de Lei que lhes apresento.

Sala das Sessões, em      de      de 2023

Deputado FLÁVIO NOGUEIRA  
(PT/PI)

