

PROJETO DE LEI Nº DE 2024
(Da Sra. Meire Serafim)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), para suspender a transação financeira pelas instituições financeiras, quando solicitada pelo titular do cartão de crédito.

Apresentação: 28/05/2024 10:26:00.837 - MESA

PL n.2102/2024

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 43-A. As instituições financeiras que realizam operações com cartão de crédito e são responsáveis pelo repasse financeiro ao vendedor deverão suspender a transação financeira quando solicitada pelo titular do cartão de crédito, nas seguintes condições:

I - A solicitação de suspensão deve ser feita pelo titular do cartão de crédito através de canais oficiais de atendimento da instituição financeira, incluindo atendimento telefônico, aplicativos de celular ou internet banking.

II - A instituição financeira deverá fornecer um protocolo de atendimento ao titular do cartão de crédito no momento da solicitação de suspensão da transação.

III - A suspensão da transação financeira deverá ser efetivada imediatamente após a solicitação do titular do cartão de crédito, e a instituição financeira deverá notificar o vendedor sobre a suspensão da transação.

§ 1º A suspensão da transação financeira poderá ser solicitada pelo titular do cartão de crédito nas seguintes hipóteses:

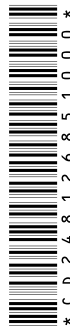
I - Suspeita de fraude ou transação não reconhecida;

II - Erro na transação;

III - Desacordo comercial, quando o produto ou serviço não for entregue ou não corresponder ao acordado.

§ 2º Após a suspensão da transação financeira, a instituição financeira deverá realizar uma análise detalhada da solicitação do titular do cartão de crédito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo:

I - Confirmar a suspensão definitiva da transação, caso verifique a procedência da solicitação do titular do cartão de crédito;



II - Reverter a suspensão e efetuar o repasse ao vendedor, caso não seja constatada a procedência da solicitação do titular do cartão de crédito, informando ao titular os motivos da decisão.

§ 3º Em caso de confirmação da suspensão definitiva da transação financeira, a instituição financeira deverá estornar os valores ao titular do cartão de crédito, sem qualquer ônus adicional.

§ 4º O não cumprimento das disposições deste artigo pelas instituições financeiras sujeitará os responsáveis às penalidades previstas nesta Lei, incluindo multas e sanções administrativas aplicáveis pelos órgãos de defesa do consumidor.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

A presente proposta, que diz respeito aos consumidores titulares de cartões de crédito, indica proteção contra fraudes, transações com erros e desacordos comerciais, proporcionando a suspensão imediata da transação financeira quando o titular do cartão assim desejar. A justificativa para a medida é a necessidade de aumentar a segurança e fornecer confiança aos consumidores, que frequentemente enfrentam dificuldades nas operações de cancelamento ou reversão de transações que não foram reconhecidas por eles ou executadas sem permissão.

A proposta busca ampliar e estabelecer medidas específicas para reforçar a segurança do consumidor, de acordo com os princípios da Resolução nº 4.549 do Banco Central do Brasil. O projeto de lei define que as instituições financeiras devem suspender uma transação quando pedida pelo titular do cartão de crédito, expandindo a proteção contra fraudes e erros. De acordo com o texto, o titular do cartão de crédito pode solicitar a suspensão da transação por meio de canais oficiais oferecidos pela instituição financeira, incluindo atendimento telefônico, aplicativos de celular ou internet banking.

Uma vez que a solicitação é feita, a instituição financeira é obrigada a fornecer um protocolo de atendimento, que servirá como comprovação da solicitação realizada pelo titular do cartão de crédito, o que é essencial para garantir a transparência e a rastreabilidade do processo.

Com a suspensão da transação efetivada imediatamente após a solicitação do titular do cartão de crédito, é assegurado que o consumidor não precise esperar por longos períodos, o que poderia resultar em maiores prejuízos financeiros. Além disso, a instituição financeira tem a obrigação de notificar o vendedor sobre a suspensão da transação, mantendo todas as partes informadas sobre o status da operação. Após o procedimento, a instituição financeira tem um prazo máximo de 30 dias para realizar uma análise detalhada da solicitação do titular do cartão de crédito. Durante este período, a instituição pode optar por confirmar a suspensão definitiva ou reverter a suspensão, efetuando o repasse ao vendedor. Em caso de confirmação, os valores devem ser estornados ao titular do cartão sem qualquer custo adicional. Também há previsão de penalidades para as instituições financeiras que não cumprirem com as normas estabelecidas.



As novas disposições previstas no texto para alteração do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro darão às transações detectadas através desses mecanismos fundamentos justos para análise, evitando perdas para os titulares dos cartões e vendedores, assegurando que as transações financeiras sejam realizadas de forma transparente. Isso trará um mecanismo mais eficiente para os problemas de fraudes, erros e desacordos comerciais, trazendo equilíbrio nas relações de consumo, protegendo o consumidor que é hipossuficiente nesta relação e melhorando os serviços no país.

Sala das Comissões, em 26 de maio de 2024.

Deputada MEIRE SERAFIM
União/AC

