



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

PROJETO DE LEI Nº , DE DE 2025
(Do Senhor Marcos Tavares)

Altera a legislação consumerista e financeira para reforçar a responsabilidade de bancos e instituições de pagamento na prevenção e mitigação de fraudes digitais, em especial o golpe da falsa central de atendimento, definir deveres de monitoramento de operações atípicas, estabelecer padrões mínimos de segurança e resposta a incidentes, e dar outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de pagamento em ambiente digital, com foco na prevenção, detecção e mitigação de fraudes de engenharia social, especialmente o golpe da falsa central de atendimento, e na responsabilização de bancos e instituições de pagamento por falhas em seus sistemas de segurança.

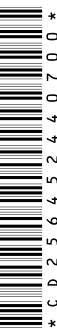
Art. 2º Para fins desta Lei, considera-se:

I – instituição financeira e instituição de pagamento: aquelas autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

II – fraude de engenharia social: qualquer conduta em que o agente criminoso manipule a vítima, por meio de contatos telefônicos, mensagens, redes sociais ou outros meios, para induzi-la a realizar transações ou fornecer dados sensíveis;

III – golpe da falsa central de atendimento: modalidade de fraude de engenharia social em que o criminoso se passa por funcionário de instituição financeira ou de pagamento, utilizando canais que simulam centrais oficiais, para obter senhas, tokens ou autorizações de transações;

IV – operação atípica: transação ou conjunto de transações que destoem, de forma relevante, do histórico de comportamento, padrão de consumo, valores usualmente movimentados, perfil de risco, localização geográfica ou horário das operações realizadas pelo cliente;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

V – incidente de segurança: qualquer evento que resulte em acesso, uso ou movimentação de recursos ou dados do cliente por terceiros não autorizados.

Art. 3º As instituições financeiras e as instituições de pagamento deverão adotar sistemas de gestão de risco e de segurança da informação capazes de:

I – monitorar, em tempo real, as transações realizadas em todos os canais eletrônicos;

II – identificar operações atípicas em relação ao perfil do cliente;

III – aplicar autenticação forte, camadas adicionais de verificação e limitação dinâmica de valores em situações de risco elevado;

IV – registrar, de forma auditável, os alertas, bloqueios e validações de transações suspeitas.

Art. 4º Verificada operação atípica ou suspeita de fraude, a instituição financeira ou de pagamento deverá, cumulativamente:

I – aplicar imediatamente mecanismos de contenção, como bloqueio preventivo, limitação de valores ou suspensão temporária de canais, na extensão necessária à proteção do cliente;

II – buscar contato com o cliente por meio de canais seguros previamente cadastrados, para verificar a autenticidade da operação;

III – manter registro da tentativa de contato e das respostas obtidas;

IV – somente liberar a operação quando houver confirmação inequívoca da legitimidade, ou, na impossibilidade de confirmação, adotar a solução mais protetiva ao consumidor.

Art. 5º As instituições de que trata esta Lei deverão manter programas permanentes de educação financeira e de segurança digital, com informações claras sobre golpes de engenharia social, incluindo o golpe da falsa central de atendimento, e sobre boas práticas de proteção de dados e senhas.

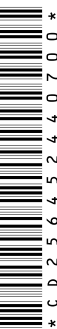
Art. 6º O consumidor que alegar ter sido vítima de fraude de engenharia social relacionada a serviços financeiros ou de pagamento terá direito a:

I – protocolo de atendimento e registro formal da ocorrência;

II – análise célere, transparente e fundamentada do caso, em prazo razoável a ser definido em regulamentação;

III – acesso às informações relevantes sobre as transações contestadas e às medidas de segurança aplicadas;

IV – resposta conclusiva em linguagem clara e acessível.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

Art. 7º Configurada falha na detecção de operações atípicas, na proteção de dados do cliente ou na adoção de mecanismos razoáveis de segurança, a instituição financeira ou de pagamento responderá objetivamente pelos danos materiais e morais sofridos pelo consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

§1º A validação, pela instituição, de operações manifestamente atípicas ou dissonantes do perfil de consumo do cliente, sem análise de risco adequada, caracteriza defeito na prestação do serviço.

§2º A alegação genérica de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não afasta a responsabilidade da instituição quando houver indícios de vulnerabilidade dos sistemas de segurança, insuficiência dos mecanismos de monitoramento ou ausência de bloqueio diante de operações atípicas.

Art. 8º Compete ao Banco Central do Brasil e aos demais órgãos reguladores e de defesa do consumidor, no âmbito de suas atribuições:

- I – regulamentar padrões mínimos de detecção de operações atípicas e de resposta a incidentes de fraude;
- II – estabelecer parâmetros de reporte de incidentes de segurança;
- III – fiscalizar o cumprimento desta Lei;
- IV – aplicar as sanções administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

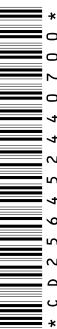
Art. 9º As instituições financeiras e de pagamento deverão compartilhar, em ambiente regulatório seguro, informações sobre contas e destinatários classificados como suspeitos de envolvimento em fraudes, observada a legislação de proteção de dados pessoais e as normas do Banco Central do Brasil.

Art. 10. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte art. 14-A:

“Art. 14-A. Nos serviços financeiros e de pagamento prestados ao consumidor, a responsabilidade objetiva do fornecedor abrange as fraudes decorrentes de falhas nos sistemas de segurança, na proteção de dados ou na detecção de operações atípicas, inclusive as provenientes de golpes de engenharia social, tais como o golpe da falsa central de atendimento.

§1º Consideram-se defeitos na prestação do serviço, entre outros:

- I – a validação de operações manifestamente incompatíveis com o





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

histórico de comportamento, o perfil de consumo e a capacidade econômica do consumidor;

II – a inexistência ou insuficiência de sistemas de monitoramento capazes de identificar operações atípicas em tempo razoável;

III – a ausência de bloqueio, limitação ou revisão de transações indicadas como suspeitas pelos próprios mecanismos de risco do fornecedor.

§2º As instituições financeiras e de pagamento não poderão excluir ou limitar contratualmente a responsabilidade prevista neste artigo, nem transferi-la integralmente ao consumidor.

§3º A alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não afasta a responsabilidade do fornecedor quando a fraude se relacionar a riscos inerentes à atividade econômica por ele desenvolvida.” (NR)

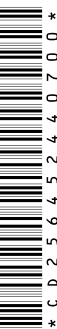
Art. 11. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de cento e oitenta dias, ouvida a autoridade monetária e os órgãos de defesa do consumidor.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

Sala das Sessões, em de de 2025.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

JUSTIFICATIVA





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

A expansão acelerada dos meios de pagamento digitais no Brasil trouxe ganhos relevantes de conveniência e inclusão financeira, mas também ampliou a superfície de ataque para fraudes eletrônicas, em especial golpes de engenharia social como o chamado “golpe da falsa central de atendimento”. O Superior Tribunal de Justiça, em decisão unânime da Terceira Turma no REsp 2.222.059, consolidou o entendimento de que bancos e instituições de pagamento devem indenizar clientes vítimas do golpe da falsa central quando comprovadas falhas na proteção de dados ou na identificação de transações atípicas, qualificando tais falhas como defeito na prestação do serviço à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso analisado, o correntista teve valores substanciais movimentados em um único dia, por meio de pagamentos indevidos, contratação de empréstimo e liquidação de boleto, totalizando cerca de R\$ 167 mil, em clara dissonância com seu perfil de consumo.

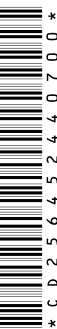
O relator, ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, destacou expressamente que a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil do correntista evidencia defeito do serviço, ensejando a responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento.

A jurisprudência nacional vem reconhecendo que o golpe da falsa central, em regra, integra o chamado fortuito interno, pois decorre de riscos típicos da atividade bancária e da insuficiência dos mecanismos de prevenção, o que afasta a tese de culpa exclusiva de terceiro como excludente de responsabilidade.

Entretanto, a ausência de disciplina legal específica sobre deveres mínimos de monitoramento de operações atípicas e de resposta a incidentes de fraude gera insegurança jurídica e decisões não uniformes em instâncias inferiores, além de dificultar a atuação coordenada dos órgãos reguladores.

Os dados oficiais demonstram a escala do problema. Segundo informações obtidas junto ao Banco Central do Brasil, as fraudes envolvendo o Pix causaram prejuízos de aproximadamente R\$ 4,9 bilhões em 2024, aumento de cerca de 70% em relação a 2023, revelando tendência preocupante de crescimento da criminalidade financeira digital.

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) informa que os golpes de engenharia social cresceram 165% no primeiro semestre de 2021, em





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

comparação com o semestre anterior, com destaque para o aumento de 62% nos registros de golpe da falsa central telefônica.

Em levantamento mais recente, a própria Febraban aponta que o golpe da falsa central, ao lado do golpe do WhatsApp e das falsas vendas, está entre as três abordagens mais comunicadas por clientes em 2024.

Pesquisas adicionais indicam que a exposição da população brasileira a tentativas de fraude é elevada. Estudo citado pela Febraban Tech mostra que a proporção de pessoas que relataram golpes ou tentativas de golpes subiu de 33% em setembro de 2024 para 38% em março de 2025.

Outro levantamento, com base em dados da Febraban, indica que cerca de 38% dos brasileiros já foram vítimas de algum tipo de fraude financeira, sendo a maioria dos casos associada a engenharia social, o que evidencia a vulnerabilidade do usuário comum diante de técnicas sofisticadas de manipulação psicológica.

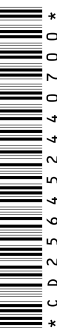
A Agência Brasil, ao divulgar estudo sobre fraudes digitais em 2025, reforça esse cenário ao registrar que quatro em cada dez brasileiros já foram alvo de fraudes, com prejuízos médios individuais superiores a R\$ 6 mil.

Tais dados demonstram que o problema é estrutural, não episódico, e atinge de forma transversal diversas camadas da sociedade, com impactos econômicos e emocionais relevantes.

O Banco Central do Brasil vem aperfeiçoando a regulação de segurança, exigindo, por exemplo, medidas adicionais para transações Pix de maior valor, como a iniciação de operações acima de determinados limites apenas por dispositivos previamente cadastrados, e mais recentemente aprovando norma que obriga instituições a rejeitar transações destinadas a contas suspeitas de envolvimento em fraudes.

Tais medidas são importantes, mas não substituem a necessidade de uma lei que, em nível nacional, estabeleça deveres claros de monitoramento de operações atípicas, defina parâmetros mínimos de resposta a incidentes e consolide, em texto normativo, a interpretação firmada pelo STJ sobre responsabilidade objetiva em fraudes de engenharia social.

O presente Projeto de Lei atua exatamente nesse ponto de equilíbrio: não interfere na autonomia técnica do regulador financeiro, mas estabelece diretrizes gerais que reforçam a proteção do consumidor e a segurança do sistema. A





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

previsão explícita de que a validação de operações manifestamente incompatíveis com o perfil do cliente configura defeito do serviço alinha o texto legal à jurisprudência consolidada, reduzindo litigiosidade e incentivando investimentos em sistemas de análise de risco, monitoramento em tempo real e autenticação forte.

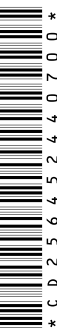
A alteração proposta no Código de Defesa do Consumidor, por meio da inclusão do art. 14-A, tem caráter interpretativo e modernizador. Ela reconhece que, no contexto de serviços financeiros digitais, o risco de fraude integra o próprio risco do empreendimento, devendo ser internalizado pelo fornecedor, e não transferido ao consumidor hipossuficiente. Ao mesmo tempo, preserva-se a possibilidade de exclusão de responsabilidade em situações em que se comprove, de forma robusta, culpa exclusiva do consumidor em cenário absolutamente dissociado de falha de segurança, em harmonia com o regime já previsto no CDC.

Sob o ponto de vista constitucional, a proposta concretiza o direito fundamental à informação (art. 5º, XIV), fortalece a proteção do consumidor como princípio da ordem econômica (art. 170, V) e contribui para a estabilidade e confiança no sistema financeiro nacional, em consonância com o dever do Estado de zelar pela segurança das relações econômicas e pela defesa do consumidor. Não há violação à livre iniciativa, pois se cuida de regulação proporcional de riscos inerentes à própria atividade econômica desenvolvida pelas instituições reguladas.

Diante da magnitude dos prejuízos já constatados, do aumento consistente das fraudes digitais e da necessidade de harmonizar a legislação com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a aprovação deste Projeto de Lei representa passo decisivo para uma política de segurança financeira centrada na prevenção, na transparência e na responsabilidade objetiva de quem detém a tecnologia e o controle da infraestrutura do sistema.

Por todo o exposto, conto com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2025.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

Apresentação: 02/12/2025 15:49:26.863 - Mesa

PL n.6080/2025



Praça dos Três Poderes - Anexo IV - Gabinete 611 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 - Brasília/DF
Contato: (61) 3215-5611 e-mail: dep.marcostavares@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256452440700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Marcos Tavares



* C D 2 5 6 4 5 2 4 4 0 7 0 0 *