



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 2727, DE 2021

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar a administradora do cartão de débito ou crédito a informar ao consumidor o motivo para a negativa de autorização de operação financeira, bem como para o cancelamento do contrato de cartão de débito ou crédito.

AUTORIA: Senadora Nilda Gondim (MDB/PB)



[Página da matéria](#)



Senado Federal
Gabinete da Senadora Nilda Gondim

PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar a administradora do cartão de débito ou crédito a informar ao consumidor o motivo para a negativa de autorização de operação financeira, bem como para o cancelamento do contrato de cartão de débito ou crédito.



SF/21370.90274-85

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do art. 50-A, com a seguinte redação:

“**Art. 50-A.** A administradora do cartão de débito ou crédito deverá informar ao consumidor o motivo para a negativa de autorização de operação financeira, bem como para o cancelamento do contrato de cartão de débito ou crédito.

§ 1º A informação deverá ser prestada imediatamente pelo canal de comunicação previamente escolhido pelo consumidor e cadastrado pelo titular do cartão ou dependente autorizado.

§ 2º Deve ser garantido sigilo do motivo da negativa ou cancelamento do cartão, visando evitar eventual constrangimento do consumidor.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Este Projeto tem por objetivo obrigar as operadoras de cartão de débito e de crédito a informar o motivo do cancelamento de operações realizadas pelo consumidor. Muitas vezes o consumidor busca adquirir



Senado Federal
Gabinete da Senadora Nilda Gondim

determinado produto em loja do fornecedor, mas a operação no cartão de crédito não é autorizada, sem que o consumidor seja informado a respeito do motivo.

Entre as razões mais comuns para a recusa estão a inatividade da conta; a inadimplência do consumidor; a suspeita de fraude e a falta de atualização dos dados pessoais do consumidor. Em alguns casos, a operadora de cartão de crédito tem atuação ativa e entra em contato com o consumidor antecipadamente para sanar o problema, mas em outros casos o consumidor somente toma conhecimento da restrição no momento da negativa na aquisição do produto.

No caso de recusa da operação, é necessário que o consumidor tenha acesso à informação imediatamente pelo canal de comunicação previamente escolhido e cadastrado pelo titular do cartão ou dependente autorizado. A medida visa solucionar o problema de forma imediata para que o consumidor ainda possa realizar a sua compra na loja física do fornecedor, sem que tenha que retornar ao estabelecimento em outra ocasião.

É importante também garantir o sigilo do motivo determinante para o cancelamento da operação, haja vista que se deve evitar o eventual constrangimento do portador do cartão de débito ou crédito. Dessa forma, o lojista somente terá acesso à informação sobre a recusa, mas o detalhamento do motivo ficará restrito ao conhecimento do consumidor.

Diante do exposto, pedimos aos nobres Pares a sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senadora NILDA GONDIM



SF/21370.90274-85

LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>