



PROJETO DE LEI

"Revoga o art. 7º da Lei nº 12.573, de 4 de abril de 2003, que dispõe sobre o atendimento ao consumidor nos caixas das agências bancárias."

Art.1º - Fica revogado o artigo 7º da Lei nº 12.573, de 04 de abril de 2003.

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

Sala da Sessões,

Deputado Matheus Cadorin

JUSTIFICAÇÃO

A obrigatoriedade de telefones físicos nos caixas eletrônicos, embora tenha sido relevante em um contexto anterior, tornou-se obsoleta diante da universalização do acesso a celulares no Brasil, com a maioria da população já utilizando dispositivos móveis com internet para se comunicar com os bancos.

Atualmente, todas as instituições financeiras oferecem canais de atendimento gratuitos e disponíveis 24 horas, como aplicativos com chat, centrais telefônicas e SACs via 0800, tornando redundante a presença de telefones nos caixas.

Além disso, a instalação e manutenção desses aparelhos representam um custo elevado e pouco justificável, sendo mais eficiente investir em soluções modernas como melhorias nos apps, inteligência artificial e segurança digital. Telefones públicos também apresentam riscos à segurança e à privacidade dos clientes, que ficam mais protegidos ao utilizar seus próprios celulares.

A evolução tecnológica e a mudança nos hábitos dos consumidores exigem que a legislação acompanhe esse progresso, evitando manter exigências baseadas em modelos ultrapassados.

Por fim, programas de inclusão digital e educação financeira têm ampliado o acesso da população aos meios digitais, reforçando que a política pública deve focar em promover esse avanço, e não em preservar estruturas físicas que já não atendem à realidade atual.

Diante do exposto, solicito o apoio dos demais Parlamentares para a aprovação do presente Projeto de Lei, em benefício da proteção dos consumidores catarinenses.



ELEGIS
Sistema de Processo
Legislativo Eletrônico

Documento assinado eletronicamente por **Matheus Andreis Cadorin**, em 17/09/2025, às 13:58.
