



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº _____/2019
(Do DEP FEDERAL IVAN VALENTE)

Requer ao Presidente do Banco Central informações sobre o uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por instituições financeiras e correspondentes bancários.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, §2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro que, ouvida a Mesa, seja encaminhado ao Senhor **Presidente do Banco Central**, ROBERTO CAMPOS NETO, pedido de informações, sobre os seguintes temas:

- 1) Diante da proliferação de casos em que instituições financeiras e correspondentes bancários são flagrados utilizando práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas para cobrança e oferta de produtos e serviços, quantas instituições e correspondentes bancários foram punidos por este tipo de prática nos últimos 5 anos? Quantas multas foram aplicadas? Qual o valor de cada multa aplicada? Quantas multas eventualmente aplicadas foram pagas durante este período?
- 2) O Banco Central possui algum canal para que os consumidores vítimas desse tipo de prática possam denunciá-la?
- 3) O Banco Central possui alguma regulamentação ou estuda a criação de alguma norma que possa impedir a continuidade do assédio aos consumidores por meio de ligações telefônicas? Qual a previsão para a publicação dessa norma?

- 4) Quais são as medidas adotadas pelo Banco Central para assegurar e fiscalizar o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais pelas instituições financeiras e correspondentes bancários?

JUSTIFICATIVA

Com o avanço da tecnologia, as ferramentas de televendas se modernizaram e hoje as ligações são automatizadas e realizadas por robôs a qualquer dia e horário e independente de autorização do consumidor.

Consequentemente, as queixas sobre o recebimento de ligações inconvenientes e indesejadas espalharam-se por todo o país, incomodando e atrapalhando a rotina de milhões de consumidores.

Há mais de dez anos essa prática agressiva vem sendo denunciada pelas entidades de defesa do consumidor.¹ De acordo com essas entidades, o Brasil está entre os países do mundo onde as pessoas mais recebem ligações com ofertas de produtos e serviços.²

Instituições financeiras e correspondentes bancários estão entre os principais responsáveis por essa prática abusiva, conforme levantamento do Procon-SP.³

Apesar da disseminação do problema e da avalanche de reclamações dos consumidores, muito pouco se sabe sobre o que vem sendo feito pelos órgãos públicos responsáveis por regular e fiscalizar os setores que utilizam essas práticas abusivas.

Apresentamos o presente Requerimento de Informações para que o Banco Central informe à sociedade sobre as ações que vêm sendo adotadas para coibir

¹ Revista Idec nº 88, de maio de 2005.

² <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2018/10/brasileiros-estao-entre-os-que-mais-recebem-ligacoes-indesejadas.html>; <https://www.proxima.com.br/home/proxima/noticias/2018/12/20/brasil-e-o-pais-que-mais-recebe-ligacoes-de-spam-no-mundo-aponta-truecaller.html>

³ <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/ligacoes-insistentes-de-telemarketing-levantam-estados-criar-leis-para-freiar-abuso-das-empresas-19445432>

essa prática abusiva entre as instituições financeiras e os correspondentes bancários.

Sala das Sessões, 25 de abril de 2019.

DEPUTADO IVAN VALENTE