

PROJETO DE LEI Nº DE MAIO DE 2019.

Regulamenta o contato por telefone ou mensagem eletrônica para a oferta de produtos ou serviços aos consumidores e para a cobrança de dívidas.

Art. 1º O contato por telefone ou por mensagem eletrônica para a oferta de produtos ou serviços aos consumidores e para a cobrança de dívidas deverá observar as regras previstas nesta Lei.

Art. 2º É vedada a realização de contato por telefone ou por mensagens eletrônicas para a oferta de produtos ou serviços a consumidores que não a tenham autorizado de forma expressa e específica.

§1º A autorização prevista no caput será concedida, de modo específico e exclusivo, à empresa com quem o consumidor mantém a relação de consumo, não sendo possível sua transferência para empresas parceiras, representantes ou sucessoras.

§2º A autorização prevista no caput poderá ser revogada a qualquer momento, mediante acesso à ouvidoria, envio de mensagem eletrônica ou ligação para o serviço de atendimento ao consumidor mantido pela empresa responsável.

§3º Os contatos realizados por telefone ou mensagens eletrônicas para a oferta de produtos ou serviços deverão oferecer ao consumidor a opção de revogar a autorização prevista no caput.

Art. 3º Os contatos por telefone para a oferta de produtos ou serviços com os consumidores que concederam a autorização prevista no art. 2º somente poderão ser realizadas nos dias úteis e das 9h às 19h.

Art. 4º O consumidor que autorizar o contato por telefone ou mensagem eletrônica ao receber a oferta do produto ou serviço deverá ser consultado se confirma a autorização dada e sobre a permanência de seu contato no banco de dados da empresa ofertante.

Parágrafo único. O consumidor contactado por telefone ou mensagem eletrônica para a oferta de produto ou serviço somente poderá ser acionado novamente 6 meses após o último contato.

Art. 5º. O contato por telefone para a efetivação de cobrança de dívidas sempre deverá ser realizado diretamente por atendente que detenha os dados da dívida e possa esclarecer as dúvidas do devedor, sendo vedado o uso de robôs ou de outras ferramentas eletrônicas que substituam ou retardem o contato pessoal.

Art. 6º. O contato para a realização de cobrança de dívida, por qualquer meio, deverá ser direcionado exclusivamente ao devedor, sendo vedada a realização de ligações a terceiros, ainda que tenham parentesco com o devedor.

Parágrafo único. A realização de contato, por qualquer meio, com terceiros para a realização de cobrança de dívidas constitui cobrança vexatória, conforme dispõe o art. 42, caput, da Lei nº 8.078, de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

Art. 7º As empresas responsáveis pela prestação de serviços de telecomunicações e as instituições financeiras deverão divulgar mensalmente dados sobre a quantidade de reclamações recebidas em razão de contatos realizados por telefone ou mensagem eletrônica indevidos e o tratamento dado a eles.

Art. 8º As empresas que realizarem atividade de oferta de produtos ou serviços por meio de contato por telefone ou mensagem eletrônica deverão divulgar em suas páginas os direitos dos titulares dos dados previstos na Lei nº 13.709, de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais, e o canal por meio do qual o consumidor poderá solicitar a revogação de eventual autorização para receber ligações ou mensagens eletrônicas.

Art. 9º O disposto nesta lei, sobre a oferta de produtos e serviços aos consumidores e sobre a cobrança de dívidas será fiscalizado pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e, concorrentemente, pelas agências ou entidades responsáveis pela regulação de cada setor.

Art. 10. O descumprimento do disposto nesta lei constituirá infração às normas de defesa do consumidor e sujeitará o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das penalidades aplicadas pelas agências e entidades reguladoras de cada setor específico.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Com o avanço da tecnologia, as ferramentas de televendas se modernizaram e mudaram completamente a forma como as empresas se relacionam com seus clientes e com os consumidores.

Atualmente, os meios para contactar os consumidores são os mais diversos possíveis e completamente automatizados. Apesar de suas vantagens, essa evolução tecnológica dá origem a novas situações que atingem os direitos dos consumidores e, por isso, exigem uma regulação por parte do poder público.

Entre as novas situações criadas está a facilidade com que milhares de consumidores podem ser acionados simultaneamente por parte das empresas para a oferta de produtos ou serviços e até mesmo para a cobrança de dívidas.

Essa possibilidade vem permitindo a prática de uma série de abusos por parte de empresas que passaram a importunar consumidores com o envio de mensagens ou através de ligações em qualquer dia e horário e por várias vezes durante o mesmo dia.

Trata-se de problema que vem se disseminando há anos e gerando milhares de reclamações dos consumidores. Mesmo assim, os órgãos responsáveis pela regulação nos mais diversos setores onde essa prática é adotada não conseguem resolver o problema.

Estima-se que o Brasil já seja um dos países do mundo onde as pessoas mais recebem ligações para a ofertas de produtos e serviços, de acordo com o Procon-SP. Os dados também apontam que as empresas de telecomunicações e as instituições financeiras figuram entre as principais responsáveis pelo uso abusivo desse tipo de mecanismo.

No caso das cobranças de dívidas, a situação é ainda mais grave. Muitas empresas de cobrança adotam a prática de ligar para terceiros com o objetivo de constranger o consumidor a pagar dívidas que, na maioria dos casos, se tornaram impagáveis em razão das taxas de juros estratosféricas adotadas pelo mercado.

Diante desse cenário, apresento proposta elaborada a partir do acúmulo dos debates conduzidos por diversas instituições de defesa do consumidor, em especial o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, para estabelecer regras que assegurem a proteção do consumidor diante das empresas que adotam a prática de televendas e também perante as empresas de cobrança.

Sala das Sessões, 07 de maio de 2019.

DEPUTADO FEDERAL IVAN VALENTE