



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.612, DE 2019 **(Do Sr. Ivan Valente)**

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2661/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC
--

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção V Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. [*\(Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009\)*](#)

Seção VI Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. [*\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)*](#)

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. [*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*](#)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. [*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*](#)

.....

.....

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

I - o respeito à privacidade;

II - a autodeterminação informativa;

III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;

IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO