



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 6.846-B, DE 2013** **(Do Sr. Dimas Fabiano)**

Estabelece normas e procedimentos para as ligações telefônicas que tenham como objeto a cobrança de dívidas; tendo parecer: da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela rejeição (relator: DEP. ANTONIO BALHMANN); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. JOSÉ CARLOS ARAÚJO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO;
DEFESA DO CONSUMIDOR; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

(*) Avulso atualizado em 12/6/24 para inclusão de apensados (8)

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Projetos apensados: 2661/15, 752/19, 2318/19, 2612/19, 5002/19, 5140/19, 1080/22 e 1338/24

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas e procedimentos para as ligações telefônicas que tenham como objeto a cobrança de dívidas de consumidores, executadas por parte de empresas comerciais, instituições financeiras, administradoras de cartão de crédito, empresas de cobrança terceirizadas e demais entidades com a mesma finalidade.

Art. 2º As chamadas telefônicas direcionadas a consumidores efetuadas por empresas comerciais, instituições financeiras, administradoras de cartão de crédito, empresas de cobrança terceirizadas e demais entidades com a mesma finalidade, que tenham o objetivo de cobrar dívidas vencidas:

I – não poderão ser realizadas fora do horário comercial do domicílio do consumidor, compreendido entre as oito e às dezoito horas, de segunda a sexta-feira, e das oito às treze horas, aos sábados;

II – não poderão ser realizadas por número telefônico que não possa ser identificado.

Art. 3º A ligação telefônica destinada a promover a cobrança do consumidor inadimplente realizada em desacordo com as normas desta lei sujeita a entidade responsável pela ligação, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa de R\$ 15.000 reais (quinze mil reais) por ligação efetuada em desacordo com esta lei, dobrando-se o valor no caso de reincidência;
- b) suspensão temporária da atividade da entidade responsável pela ligação;
- c) cassação da licença do estabelecimento ou de atividade da entidade responsável pela ligação;
- d) intervenção administrativa.

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 processo administrativo.

Art.4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As cobranças de dívidas por parte de instituições de cobrança estão se tornando um verdadeiro transtorno para os consumidores inadimplentes, visto que, em muitos casos, as entidades responsáveis pelas ligações adotam práticas condenáveis do ponto de vista ético e moral.

Essas entidades frequentemente não respeitam os horários de

descanso dos consumidores e tampouco sua privacidade, conduzindo ligações telefônicas a qualquer hora do dia e da noite, por números não identificados, fora da unidade federativa do consumidor e da própria instituição de cobrança.

Dessa forma, o consumidor inadimplente e sua família são submetidos a toda sorte de arbitrariedades e procedimentos que, em muitos casos, afrontam os direitos e garantias legais e constitucionais dos cidadãos.

Essa situação decorre da ausência de uma legislação federal que normatize as ligações telefônicas que tenham por finalidade a cobrança de dívidas de cidadãos.

Sendo assim, apresentamos este Projeto de Lei que define as regras para esse tipo de chamadas, estabelecendo que estas só possam ser realizadas no horário comercial do domicílio do consumidor, além de proibir que sejam realizadas por intermédio de números que não possam ser identificados.

No caso de infração às normas da lei, estabelecemos uma série de sanções administrativas que vão de multa à intervenção administrativa, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

Assim, a aprovação deste Projeto de Lei terá como resultado uma melhora nas relações entre consumidores e empresas de cobrança, contribuindo para a garantia da preservação da dignidade, privacidade e intimidade do cidadão.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 28 de novembro de 2013.

Deputado DIMAS FABIANO
Deputado Federal

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

I – RELATÓRIO

A proposição regulamenta os horários para chamadas telefônicas realizadas por empresas comerciais, instituições financeiras, administradoras de cartão de crédito, empresas de cobrança terceirizadas e demais entidades com a mesma finalidade, que tenham o objetivo de cobrar dívidas vencidas.

Tais chamadas não poderão ser realizadas:

- I) Fora do horário comercial do domicílio do consumidor, compreendido entre as oito e as dezoito horas, de segunda a sexta-feira, e das oito às treze horas, aos sábados.
- II) Por número telefônico que não possa ser identificado.

As sanções administrativas por descumprimento desta lei, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, são as seguintes:

- a) Multa de R\$ 15 mil Reais por ligação efetuada em desacordo com esta Lei, dobrando-se o valor no caso de reincidência;
- b) Suspensão temporária da atividade da entidade responsável pela ligação;
- c) Cassação da licença do estabelecimento ou de atividade da entidade responsável pela ligação;
- d) Intervenção administrativa.

O projeto define que tais sanções podem ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de processo administrativo.

Além desta Comissão, este projeto de lei foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania, estando sujeito à apreciação conclusiva das comissões em regime de tramitação ordinária. Não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Na medida em que aumentam as operações de crédito na economia se amplia também a inadimplência e, com esta, vai ganhando mais destaque as atividades de cobrança dos devedores.

A despeito de concordar com o fato de que chamadas de cobrança em horários inapropriados podem ser desagradáveis, acreditamos que uma legislação específica para lidar com este problema pode se configurar em intervenção excessiva.

Primeiro, porque cada indivíduo tem o seu cronograma próprio de atividades diárias. Um guarda noturno, por exemplo, trabalha à noite e prefere dormir e não ser importunado de dia. Pode preferir igualmente que questões relativas a dívidas sejam tratadas fora dos horários comerciais.

Muitas pessoas que trabalham na área de entretenimento têm seu horário de trabalho restrito justamente aos fins de semana e noites. Estas pessoas podem preferir receber este tipo de telefonema fora do horário comercial convencional.

Outros podem trabalhar de forma particularmente intensa no horário comercial e justamente por isso preferirem receber ligações à noite e aos fins de semana. É possível até que solicitem ao cobrador ligar em outro horário em que não estejam muito atarefados, coincidente com o horário comercial. Se o credor aquiescer em ligar depois, com esta lei seria multado.

Caso a empresa de cobrança apenas tenha o telefone fixo da casa do devedor, é possível que ele não possa ser localizado nos horários comerciais, dificultando a cobrança. Sendo assim, caberia flexibilizar a redação do projeto em tela para que o credor possa ligar em horários alternativos.

Há que se considerar também a situação em que as empresas cobradoras passem a fazer chamadas pelo Skype para reduzir seus custos. Nesse caso, o número telefônico não será identificado. Sendo assim, o presente projeto de lei poderá inibir este tipo de redução de custo.

Enfim, o Brasil é conhecido como um país em que há grande dificuldade para recuperação de créditos, o que contribui para que os spreads das operações de crédito sejam maiores. Não se pode afastar a hipótese que a imposição de novas dificuldades para a cobrança de dívidas possa aprofundar ainda mais esse problema.

Sendo assim, somos pela **REJEIÇÃO** do Projeto de Lei nº 6.846, de 2013.

Sala da Comissão, em 23 de abril de 2015.

Deputado ANTONIO BALHMANN
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 6.846/2013, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Antonio Balhmann.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Júlio Cesar - Presidente, Keiko Ota, Jorge Côrte Real e Laercio Oliveira - Vice-Presidentes, Antonio Balhmann, Dimas Fabiano, Helder Salomão, Jorge Boeira, Jozi Rocha, Lucas Vergilio, Afonso Florence, Conceição Sampaio, Eduardo Cury, Herculano Passos, Luiz Carlos Ramos, Tereza Cristina e Walter Ihoshi.

Sala da Comissão, em 13 de maio de 2015.

Deputado JÚLIO CESAR
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 6.846, de 2013, de autoria do ilustre Deputado Dimas Fabiano, disciplina as ligações telefônicas que tenham como objeto a cobrança de dívidas de consumidores, efetuadas pelas empresas credoras ou por terceirizadas contratadas para tal finalidade. Com o objetivo de preservar a privacidade e o sossego dos consumidores, o Projeto proíbe as ligações fora do horário comercial e as realizadas a partir de números não identificáveis, estabelecendo penalidades em caso de descumprimento.

A Proposição foi distribuída para apreciação conclusiva das Comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC), de Defesa do Consumidor (CDC) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), respectivamente. Na CDEIC, o Projeto foi

rejeitado, em 13/05/2015, nos termos do parecer do relator, Deputado Antonio Balhmann.

Nesta Comissão, não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei em evidência regulamenta as ligações telefônicas efetuadas para a cobrança de dívidas de consumidores por parte de fornecedores ou empresas terceirizadas, restringindo-as ao horário comercial e vedando as originadas a partir de números não identificáveis.

A legislação de defesa do consumidor contempla um aparato normativo que prestigia o princípio da isonomia na nossa ordem econômica. Amparado na vulnerabilidade que afeta todos os consumidores, frente ao poder econômico dos fornecedores, nossa legislação outorga prerrogativas a esta parte mais fragilizada com o objetivo de buscar estabelecer o equilíbrio no mercado de consumo. O que o arsenal protetivo da legislação consumerista almeja não é aparelhar o consumidor com privilégios desmedidos, mas fortalecê-lo, proporcionalmente, para que possa se posicionar em igualdade de condições com os fornecedores na sociedade de consumo.

Diante dessas ponderações, pedimos vênias para discordar – sem em nada desmerecer – do entendimento da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC), que enxergou que uma legislação específica para lidar com o problema pode se configurar em “uma intervenção excessiva”. Pensamos, diferente. Entendemos que o fato de um consumidor estar inadimplente não deve autorizar os credores a perpetrar o insistente e inconveniente assédio por meio de ligações telefônicas que, como bem ilustra o autor do Projeto, “não respeitam os horários de descanso dos consumidores e tampouco sua privacidade”. Essa prática também ocorre por meio do envio de mensagens de texto ou de voz.

É importante observar que existem meios adequados e legalmente estabelecidos no ordenamento jurídico brasileiro para a cobrança, pelos fornecedores, de seus créditos, sendo-lhes vedado pelo próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos artigos. 42 e 71, submeter os consumidores a “qualquer tipo de constrangimento e ameaça”, sendo que o art. 71, inclusive, criminaliza a atitude de quem o faz.

Convém registrar que já foi aprovado nesta Casa, e enviado ao Senado Federal em 20 de agosto de 2015, Substitutivo ao projeto de lei nº 2887, de 2011, de autoria do próprio autor, dispondo “sobre as condições de envio de mensagens por parte das operadoras de

telefonica, a título de alerta ou cobrança de pagamento de conta em atraso, para o número do telefone do cliente em condição de inadimplência.” Este projeto, após tramitar nesta CDC, foi por mim relatado e aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Note-se que aquela proposição já contempla, em parte, o objetivo pretendido pelo autor com o atual projeto. Este inova ao estabelecer que as mensagens não podem ser enviadas fora do horário comercial e por número telefônico que não possa ser identificado, além de fixar sanções administrativas mais rigorosas, como: previsão de multa de até R\$ 15.000,00 por ligação efetuada em desacordo com a lei, suspensão temporária e cassação da licença do estabelecimento ou da atividade da entidade responsável pela ligação, e até intervenção administrativa.

Nesse quadro, entendemos o projeto como uma inovação legislativa razoável, que impõe limites aos métodos abusivos de cobrança e que, dessa forma, contribui para a preservação da dignidade dos consumidores. Julgamos necessário, porém, aprimorar a proposta em exame, em face das evoluções tecnológicas advindas sobretudo da telefonia móvel, como os vários aplicativos que são disponibilizados, os quais propiciaram grande crescimento na comunicação por meio de veiculação de mensagens de texto.

Assim, decidimos apresentar um Substitutivo ao presente projeto de lei, compatibilizando-o com o texto anteriormente aprovado no projeto que mencionamos, ora em revisão no Senado. Admitimos a proibição de chamadas telefônicas de cobrança fora do horário citado como comercial do domicílio do consumidor e apenas por número telefônico identificável. Entendemos, porém, ser conveniente disciplinar de maneira mais adequada e equilibrada a punição prevista no caso de descumprimento da lei.

Com essas modificações espera-se ampliar o escopo e a eficácia da presente proposição, na busca de contribuir para a melhoria das relações de consumo.

Em vista dessas considerações, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei n.º 6.846, de 2013, na forma do substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em 13 de julho de 2016.

Deputado José Carlos Araújo
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.846, de 2013**(Do Sr. Dimas Fabiano)**

Dispõe sobre normas e procedimentos para a realização de ligações telefônicas e envio de mensagens, que tenham por objeto a cobrança de dívidas para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas e procedimentos para a realização de ligações telefônicas e envio de mensagens por parte de pessoas jurídicas que tenham por objeto a cobrança de dívidas, para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

Art. 2º As chamadas telefônicas efetuadas por parte de pessoas jurídicas que tenham por objeto a cobrança de dívidas vencidas para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência não poderão ser feitas:

- I- fora do horário compreendido entre as oito e às dezoito horas, de segunda a sexta –feira, e das oito às trezes horas aos sábados;
- II- por número telefônico que não possa ser identificado.

§1º É vedada às empresas efetuar mais de uma chamada telefônica ou enviar mensagens de texto ou de voz, por dia, como aviso de alerta ou cobrança por conta não paga, para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

§2º Novas ligações telefônicas ou mensagens reiterando o aviso de que trata o parágrafo anterior somente serão admissíveis depois de decorridas setenta e duas horas da realização da primeira ligação ou do envio da primeira mensagem de alerta ou de cobrança.

Art. 3º Os infratores desta lei estão sujeitos às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras sanções cabíveis previstas em legislação específica:

- I – pagamento de multa de até 100%(cem por cento) sobre o valor da conta não paga, incidente por ligação efetuada ou mensagem enviada em desacordo com o previsto no art. 2º;
- II – pagamento em dobro do valor previsto no inciso I, em caso de reincidência.

Art. 4º O Poder Executivo definirá, na regulamentação desta lei, o

órgão responsável pela fiscalização e aplicação das penas previstas em caso de infração.

Ar. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 13 de julho de 2016.

Deputado José Carlos Araújo
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 6.846/2013, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Marco Tebaldi - Presidente, Nelson Marchezan Junior, Marcos Rotta e Maria Helena - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Celso Russomanno, César Halum, Eli Corrêa Filho, Eros Biondini, Iracema Portella, José Carlos Araújo, Ricardo Izar, Vinicius Carvalho, Bruno Covas, Cabo Sabino, Chico Lopes, Deley, João Fernando Coutinho, Leonardo Quintão e Paulo Azi.

Sala da Comissão, em 23 de agosto de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 6.846, de 2013 **(Do Sr. Dimas Fabiano)**

Dispõe sobre normas e procedimentos para a realização de ligações telefônicas e envio de mensagens, que tenham por objeto a cobrança de dívidas para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas e procedimentos para a realização de ligações telefônicas e envio de mensagens por parte de pessoas jurídicas que tenham por objeto a cobrança de dívidas, para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

Art. 2º“ As chamadas telefônicas efetuadas por parte de pessoas jurídicas que tenham por objeto a cobrança de dívidas vencidas para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência não poderão ser feitas:

- I- fora do horário compreendido entre as oito e às dezoito horas, de segunda a sexta –feira, e das oito às trezes horas aos sábados;

II- por número telefônico que não possa ser identificado.

§1º É vedada às empresas efetuar mais de uma chamada telefônica ou enviar mensagens de texto ou de voz, por dia, como aviso de alerta ou cobrança por conta não paga, para o número do telefone do consumidor em condição de inadimplência.

§2º Novas ligações telefônicas ou mensagens reiterando o aviso de que trata o parágrafo anterior somente serão admissíveis depois de decorridas setenta e duas horas da realização da primeira ligação ou do envio da primeira mensagem de alerta ou de cobrança.

Art. 3º Os infratores desta lei estão sujeitos às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras sanções cabíveis previstas em legislação específica:

I – pagamento de multa de até 100%(cem por cento) sobre o valor da conta não paga, incidente por ligação efetuada ou mensagem enviada em desacordo com o previsto no art. 2º;

II – pagamento em dobro do valor previsto no inciso I, em caso de reincidência.

Art. 4º O Poder Executivo definirá, na regulamentação desta lei, o órgão responsável pela fiscalização e aplicação das penas previstas em caso de infração.

Ar. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 23 de agosto de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**
Presidente

PROJETO DE LEI N.º 2.661, DE 2015 (Da Sra. Shéridan)

Acresce artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para disciplinar as relações entre empresas que utilizam serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança ou de divulgação e os consumidores em geral.

NOVO DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6846/2013

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acresce artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para disciplinar as relações entre empresas que utilizam serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança ou de divulgação e os consumidores em geral.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o seguinte artigo:

“Art. 17-A As empresas que utilizarem serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança, de divulgação ou qualquer outro contato com os consumidores somente o poderão fazê-lo de acordo com os seguintes princípios:

I – os contatos somente poderão ser realizados em dias úteis, no período compreendido entre às 10 (dez) e às 18 (dezoito) horas, de acordo com o horário vigente no local onde se encontrar o consumidor;

II – as mensagens de voz, vídeo, texto, bem como os contatos telefônicos somente poderão ser feitos uma única vez por dia;

III – as empresas deverão identificar-se claramente, informar seus canais de contato para uso por parte do consumidor e destacar o objetivo do contato com o consumidor;

IV – é facultada ao consumidor, a qualquer tempo, a solicitação de não recebimento de ligações ou de mensagens de forma continuada, pelo mesmo meio em que foi contatado, dentre outros meios.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As relações de consumo estão sempre em estado de intensa ebulição. Muitas vezes, entretanto, são excedidos os limites da razoabilidade na busca por clientes e por sua fidelidade, assim como nos casos de cobranças. Não são raros os casos em que os cidadãos são submetidos a verdadeiros bombardeios por parte das empresas que os buscam utilizando-se das mais diversas formas que o avanço tecnológico tem permitido.

Com o crescimento das facilidades de telecomunicações, em especial com o barateamento das ligações telefônicas e o advento das mensagens de voz, texto e vídeo, muitas empresas passaram a adotar estratégias de marketing que acabam por invadir intensamente o espaço de tranquilidade a que toda pessoa tem direito. Além disso, não são respeitados sequer os horários de descanso e de vivência

em família dos cidadãos.

Evidentemente, o parlamento não pode ficar alheio a estes verdadeiros abusos que ocorrem todos os dias. Muito já foi conquistado com a aprovação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, mas precisamos dar respostas contínuas às relações de consumo, que também são dinâmicas.

Nossa iniciativa visa à garantia do inalienável direito à privacidade, ao descanso e à tranquilidade de nosso povo ao longo de seu dia de trabalho e de lazer. Acreditamos que ao limitar as ligações e mensagens das empresas aos consumidores resgatamos um maior equilíbrio nas relações de consumo. Optamos por inserir um novo artigo no CDC com as regras que devam guiar a difusão de ligações e mensagens, por considerar que o Código é o principal disciplinador legal destas relações. Além disso, o texto jurídico já contempla eventuais punições que podem ser aplicadas no caso de descumprimento dos preceitos que ora adotamos.

Temos a certeza de que avançamos na construção de relações mais maduras na questão do consumo. Esperamos, portanto, o necessário apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta matéria que interessa a milhões de cidadãos em todo o País.

Sala das Sessões, em 18 de agosto de 2015.

Deputada SHÉRIDAN

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 IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

Seção II Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Seção III Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

PROJETO DE LEI N.º 752, DE 2019

(Da Sra. Renata Abreu)

Acrescenta parágrafo ao art. 42, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança de dívidas de consumidores aos sábados, domingos, feriados e fora do horário comercial.

NOVO DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6846/2013

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o art. 42, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de

1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) para proibir a cobrança de dívidas do consumidor aos sábados, domingos, feriados e fora do horário comercial.

Art. 2º O art. 42, da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, renumerado para §1º o parágrafo único, passa a vigorar acrescido do seguinte §2º:

“Art. 42.....

.....

§1º.....

§2º É vedada a cobrança de dívidas do consumidor aos sábados, domingos, feriados e fora do horário comercial”. (NR)

Art. 3º Para efeitos desta lei, considera-se horário comercial o período compreendido entre 8h e 18h.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em seu art. 42, dedica especial atenção para que o devedor não seja exposto a situação vexatória ou a constrangimentos durante procedimentos de cobrança, sejam eles efetivados diretamente pelo fornecedor credor ou por empresas contratadas para tal fim.

Trata-se de tutela à dignidade do consumidor, que irradia, inclusive, efeitos penais. No art. 71, o CDC capitula como crime, punível com detenção de três meses a um ano e multa, a utilização de qualquer procedimento de cobrança que interfira no trabalho, descanso ou lazer do consumidor.

Nossa proposta visa a aperfeiçoar essas previsões, de modo a restringir os dias e horários para que a cobrança de dívidas possa ser realizada. Muito embora seja um direito do credor exigir o valor ou bem que lhe seja devido, o seu comportamento deve se pautar pela boa-fé e pelo respeito inerente às relações consumeristas, sobretudo tendo em conta que o consumidor, ainda que inadimplente, é a parte mais frágil desse elo.

A cobrança realizada em dias e horários inapropriados, de modo a constranger e atormentar o consumidor em momentos que convencionalmente são reservados ao descanso e/ou ao lazer, além de ofender a sua dignidade, viola o seu direito constitucional à intimidade e à vida privada.

Nesse sentido, defendemos que a cobrança, independentemente do mecanismo utilizado, deve ser restrita aos dias úteis e ao horário comercial, assim considerado, para os fins desta lei, o período compreendido entre 8h e 18h.

Por entendermos que a iniciativa contribui de forma relevante para proteção da parte hipossuficiente nas relações de consumo, contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação e aperfeiçoamento do presente projeto.

Sala das Sessões, em 13 de fevereiro de 2019.

Deputado RENATA ABREU
PODEMOS / SP

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. [\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

.....

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

.....

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.318, DE 2019

(Do Sr. Célio Studart)

Impõe multa às pessoas jurídicas que cobrarem reiteradamente, de forma indevida, os consumidores por meio de ligações, mensagens de texto ou pelas redes sociais.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6846/2013.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, (Código de Defesa do Consumidor), acrescentando o art. 42-B:

“Art. 42-B. As pessoas jurídicas que, de forma indevida, efetuarem cobranças reiteradas a consumidores por meio de ligações, mensagens de texto ou redes sociais estarão sujeitas à multa administrativa, nos limites estabelecidos no parágrafo único do art. 53 desta Lei, sem prejuízo das demais sanções

previstas.

Parágrafo único. Estão garantidos os princípios do contraditório e ampla defesa no procedimento de autuação”

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

JUSTIFICAÇÃO

O inciso XXXI do artigo 5º da Constituição Federal assevera que o Poder Público deverá promover a defesa do consumidor.

Saliente-se que um dos princípios gerais da atividade econômica, segundo o artigo 170 da Carta Magna, é a defesa do consumidor.

Ademais, não se pode olvidar que o artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) aduz que a União, Estados-membros, Distrito Federal e Municípios preservarão a vida, saúde, segurança, bem-estar e o direito de informação dos consumidores.

São comuns as reclamações de consumidores, em todo território nacional, que recebem, de maneira reiterada, por diversos meios de comunicação, cobranças de débitos que sequer existem, algo que traz diversos transtornos.

Neste contexto, surge a presente proposta legislativa, com o intuito de multar as pessoas jurídicas que cobrarem reiteradamente, de forma indevida, os consumidores por meio de ligações, mensagens de texto ou redes sociais, sem prejuízo das demais sanções já estabelecidas.

Ante a relevância temática, requer-se a aprovação pelos Nobres Pares deste Projeto de Lei em análise.

Sala das Sessões, 16 de abril de 2019.

Dep. Célio Studart
PV/CE

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

CONSTITUIÇÃO **DA** **REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL** **1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a

justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

TÍTULO II

DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cujus* ;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

- a) a plenitude de defesa;
- b) o sigilo das votações;
- c) a soberania dos veredictos;
- d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

- a) privação ou restrição da liberdade;
- b) perda de bens;
- c) multa;
- d) prestação social alternativa;
- e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

- a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;
- b) de caráter perpétuo;
- c) de trabalhos forçados;
- d) de banimento;
- e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data* :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

- a) o registro civil de nascimento;
- b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data*, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. ([Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 90, de 2015](#))

TÍTULO VII DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995](#))

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 171. [*\(Revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995\)*](#)

.....
.....
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)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (VETADO).

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Seção II Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (VETADO);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (VETADO).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. [\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996\)](#)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (VETADO).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (VETADO).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

Seção III Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008\)](#)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

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.

.....

.....

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 AO PL-2661/2015.

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

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.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.002, DE 2019
(Da Sra. Rosana Valle)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para restringir o horário de ligações por empresas de cobrança, telemarketing, bancos ou afins, através de sms, whatsapp, ligação telefônica ou qualquer outro meio telemático.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2661/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O artigo 39 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 39:

.....

XV – realizar oferta de produtos e serviços, ou cobrança de débitos por empresas de telemarketing, bancos ou afins, através de sms, whatsapp, ligação telefônica ou qualquer outro meio telemático, aos sábados, domingos,

feriados, ficando permitido apenas em dias úteis, entre as 8 (oito) horas e as 18 (dezoito) horas.

Alínea 'a' – em qualquer caso, a oferta de produtos, serviços ou cobrança, somente poderá ser efetuada mediante a utilização, pelo fornecedor, de número telefônico que possa ser identificado pelo consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas no artigo 71 e aos demais preceitos constantes dos artigos 56 a 60 do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único - As penalidades decorrentes de infrações às disposições desta lei serão impostas, nos respectivos âmbitos de atribuições, pelos órgãos que integram o sistema nacional de defesa do consumidor (SNDC).

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Este Projeto de Lei apresentado visa complementar a Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, notadamente o artigo 39, incluindo em seu rol exemplificativo, como prática abusiva, as ligações ou demais meios de contato por parte dos fornecedores, fora dos horários que especifica.

O artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor preconiza que “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas”, permitindo ao legislador alargar o rol de condutas rotuladas como abusivas.

E, como observamos que o consumidor recebe ligações ou mensagens de cobrança em seu horário de descanso noturno, em seu lazer de final de semana ou muito cedo pela manhã, exsurge a pertinência de tutelar essa conduta, para evitar constrangimento ao consumidor, garantindo, a ele, o direito constitucional ao sossego.

Esta proposta delega aos órgãos que compõem o sistema nacional de defesa do consumidor a aplicação das sanções/penalidades decorrentes do não cumprimento desta norma, a fim de encurtar a relação de causa e efeito das ações.

Aguardo na esperança que compreendam o quanto essas ligações tiram o sossego e importunam as pessoas em suas residências em horários inoportunos.

Este projeto vem ratificar o que muitos Estados já transformaram em lei, regulamentando os horários de cobrança através de sms, *whatsapp*, *messenger*, ligações telefônicas ou outro meio telemático.

Sala das Sessões, em 11 de setembro de 2019.

Deputada **ROSANA VALLE**
PSB/SP

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 IV

Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (*Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (*Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (*Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (*Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999*)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (*Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação*)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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*](#))

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do

registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes .

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.

PROJETO DE LEI N.º 5.140, DE 2019 **(Da Sra. Lauriete)**

Determina a criação de um cadastro público online de telefones habilitados para realizar cobranças advindas de relação de consumo

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6846/2013.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Determina que toda empresa que realize cobrança de dívida advinda de relação de consumo cadastre o número dos telefones dos quais fazem as chamadas junto à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Parágrafo único: A Senacon providenciará em um *site* as informações de todas as empresas habilitadas a realizar as cobranças mencionadas no *caput* e os seus telefones.

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

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor - CDC em seu art. 42 do estabelece que na cobrança de dívidas o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Nesse sentido, a fim de evitar as chamadas telefônicas insistentes e evidentemente abusivas, a criação de um cadastro único de telefones habilitados a fazerem cobranças oriundas de relação de consumo visa dar a transparência devida aos consumidores que se encontram constituídos em mora.

Há de se mencionar que são comuns as ligações realizadas a parentes de devedores que sequer funcionam como fiadores ou avalistas, além das ligações em que a empresa de cobrança desliga na hora em que a ligação é atendida.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, que integra o Ministério da Justiça tem dentro de suas atribuições informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação (art. 106, inciso IV do CDC).

A Senacon também é encarregada de levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores (art. 106, inciso VII do CDC).

Outrossim, também cabe à Senacon incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais, além de desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Dessa forma, ocorrendo a hipótese do procedimento abusivo de cobrança, sobrevindo determinado dano ao consumidor será possível identificar de pronto qual é a empresa de cobrança responsável para buscar no judiciário a justa indenização.

Pelo exposto, com o claro intuito de proteger os consumidores, munindo-os de provas

para buscar os seus direitos na esfera judiciária, o cadastro dos telefones habilitados a realizar cobranças advindas de relação de consumo se faz necessário como medida de transparência, aumentando inclusive a confiabilidade das ligações de cobrança efetivadas. Esperamos, pelas razões expostas, contar com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, 18 SET. 2019

Deputada LAURIETE
PL/ES

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)

TÍTULO IV

DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (VETADO).

XI - (VETADO).

XII - (VETADO).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V

DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

DECRETO Nº 7.738, DE 28 DE MAIO DE 2012

Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE; remaneja cargos em comissão e funções de confiança; altera os Decretos nº 6.061, de 15 de março de 2007, nº 2.181, de 20 de março de 1997, e nº 1.306, de 9 de novembro de 1994.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Arts. 1º a 6º [*\(Revogados pelo Decreto nº 9.011, de 23/3/2017, em vigor em 30/3/2017\)*](#)

Art. 7º O Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor." (NR)

"Art. 3º Compete à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

.....
XII - celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

....." (NR)

"Art. 4º"

.....
V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

....." (NR)

"Art. 5º"

Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Secretaria Nacional do Consumidor, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica." (NR)

"Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência." (NR)

"Art. 16. Nos casos de processos administrativos em trâmite em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá avocá-los, ouvida a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, e as autoridades máximas dos sistemas estaduais." (NR)

"Art. 50. Quando o processo tramitar no âmbito do Departamento de Proteção

e Defesa do Consumidor, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso ao titular da Secretaria Nacional do Consumidor, no prazo de dez dias, contado da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal." (NR)

"Art. 56. Na forma do art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do *caput* do art. 22.

....." (NR)

"Art. 63. Com base na Lei nº 8.078, de 1990, e legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor." (NR)

Art. 8º O Decreto nº 1.306, de 9 de novembro de 1994, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 3º"

I - um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, que o presidirá;

....." (NR)

"Art. 5º Funcionará como Secretaria-Executiva do CFDD a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça." (NR)

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.080, DE 2022

(Do Sr. Capitão Alberto Neto)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para limitar a quantidade diária de interações para publicidade e cobrança.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2661/2015.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2022

(Do Sr. CAPITÃO ALBERTO NETO)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para limitar a quantidade diária de interações para publicidade e cobrança.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 41-A:

“Art. 41-A. É abusiva a realização de 10 (dez) ou mais tentativas de interação com o consumidor por dia para divulgação de produtos ou serviços de um mesmo fornecedor, considerando-se todos os meios de comunicação pessoal.

Parágrafo único. A regulamentação poderá dispor limite inferior ao estabelecido no caput”.

Art. 2º O art. 42 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo 2º, renumerando-se o parágrafo único para parágrafo 1º:

“Art.
42.....

§ 2º As tentativas de interação para cobrança não devem superar 10 (dez) por dia, considerando-se todos os meios de comunicação pessoal. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD221545826700>



O uso de ferramentas de telecomunicações são importantes mecanismos para a interação entre as empresas e seus consumidores. No entanto, nos últimos tempos o telemarketing abusivo tem se tornado um problema para muitos brasileiros.

Em geral, as interações têm dois objetivos, a publicidade ou a cobrança de débitos. Muitas dessas ligações são feitas de maneira automatizada, utilizando-se robôs que diminuem os custos para as empresas, mas aumentam sobremaneira o fardo sobre os consumidores. São ligações insistentes que muitas vezes ficam mudas, mensagens instantâneas, emails e tantas outras formas de comunicação.

Se já não bastassem todas essas interações, esse excesso acaba gerando também oportunidades para golpes, uma vez que o consumidor, ao receber tantas interações, têm dificuldade de perceber quais podem ser legítimas e quais não são.

É necessário estabelecer um limite razoável para as tentativas de interação com os consumidores, seja para publicidade ou para cobrança. Nesta proposta, sugerimos um limite de dez tentativas de interação, um número até elevado, considerando-se que esse limite é para cada empresa. Assim, uma pessoa que tem relacionamentos comerciais com muitas empresas poderá ainda receber dezenas de tentativas de interação por dia.

Por mais que esse número possa parecer alto, há empresas que ligam mais de 50 vezes por dia para seus clientes. Esse é o caso, por exemplo, da situação levada à 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT). Segundo a decisão judicial¹, a cliente não deveria nem mesmo ter sido cobrada, caracterizando prática de abuso do direito de cobrar e a empresa foi condenada a pagar uma indenização de R\$ 2 mil.

São casos como esse que refletem a importância de se estabelecer um limite para as ligações e demais interações entre as empresas e seus clientes, motivo pelo qual rogo o apoio dos nobres pares para o presente projeto de lei.

1 Fonte: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2022/04/5000020-apos-100-ligacoes-em-dois-dias-operadora-deve-indenizar-cliente-no-df.html>

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD221545826700>



Sala das Sessões, em 2 de maio de 2022.

Deputado CAPITÃO ALBERTO NETO

2022-2454



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD221545826700>



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 IV
Das Práticas Abusivas

.....

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

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. [*\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)*](#)

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.338, DE 2024

(Da Sra. Lêda Borges)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para limitar o número de ligações diárias destinadas à cobrança de débitos.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-1080/2022.



PROJETO DE LEI Nº , DE 2024
(Da Srª LÊDA BORGES)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para limitar o número de ligações diárias destinadas à cobrança de débitos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para limitar o número de ligações diárias destinadas à cobrança de débitos.

Art. 2º O art. 42 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único para § 1º:

“Art. 42.....

§ 1º

§ 2º Dentre outras práticas, constitui constrangimento a realização, pelo mesmo fornecedor ou por quem o represente, de mais de duas ligações telefônicas diárias de cobrança ao consumidor em débito. “
(NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.





JUSTIFICAÇÃO

O sistema de defesa do consumidor traduz um aparato normativo que prestigia o princípio da isonomia, em sua concepção material, na ordem econômica. Amparado na vulnerabilidade que afeta todos os consumidores frente ao excessivo poder informacional e econômico dos fornecedores, nossa legislação outorga prerrogativas a essa parte mais fragilizada com o objetivo de restabelecer o equilíbrio no mercado de consumo.

O que o arsenal protetivo da legislação consumerista intenta não é aparelhar o consumidor com privilégios desmedidos, mas fortalecê-lo, proporcionalmente, na busca de igualdade de condições com os fornecedores na atual sociedade de consumo. Compreende-se que o fato de um consumidor estar inadimplente não deve autorizar os credores a perpetrar o insistente e inconveniente assédio por meio de ligações telefônicas ou demais formas de contato, como, lamentavelmente, vem ocorrendo.

Existem meios adequados e legalmente estabelecidos para a cobrança, pelos fornecedores, de seus créditos, sendo-lhes vedado, na dicção do próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC), submeter os consumidores a “qualquer tipo de constrangimento e ameaça” ou expô-los “a ridículo” (art. 42).

Com a intenção de disciplinar a matéria e impor limites aos excessos nas cobranças telefônicas, apresentamos esta proposta, que modifica o CDC para expressamente classificar como constrangimento a efetuação de mais de duas ligações por dia ao consumidor inadimplente. Com essa alteração, qualquer ligação adicional ao devedor configurará descumprimento às normas do Código e ensejará a aplicação das penalidades nele previstas por parte das autoridades administrativas de proteção e defesa do consumidor.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Federal Lêda Borges - PSDB/GO

Apresentação: 18/04/2024 12:13:28.837 - MESA

PL n.1338/2024

Diante da importância do tema, conto com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do Projeto.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputada LÊDA BORGES

2024-1400





CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE
SETEMBRO DE 1990**

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:199009-11;8078>

FIM DO DOCUMENTO