



PROJETO DE LEI Nº PL./0193.3/2017

Lido no Expediente
52ª Sessão de 14/06/17
Às Comissões de:
(5) JUSTIÇA
(46) FINANÇAS
(23) DIREITOS HUMANOS
Secretário

Regulamenta a cobrança de dívida oriunda das relações de consumo no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Art. 1º Toda cobrança de dívida oriunda das relações de consumo obedecerá ao disposto nos art. 42 e art. 42-A do Código de Defesa do Consumidor, e nesta Lei, no que tange à transparência dos valores cobrados, e também para evitar que o consumidor seja exposto ao ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. A cobrança de dívida oriunda das relações de consumo obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e cordialidade.

Art. 2º Todos os meios de cobrança de débitos apresentados ao consumidor serão executados de forma transparente, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão correspondentes ao valor da dívida, discriminando-se o valor originário e adicionais provenientes de correção monetária, juros, multas, taxas, custas, honorários e outros encargos legais.

§ 1º Os requisitos constantes no caput serão obrigatórios em todas as modalidades de cobrança, seja por telefone, impressa, por meio eletrônico ou presencial.

§ 2º Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 3º Em caso de cobrança de dívida oriunda das relações de consumo por telefone, essa deve ser gravada, com identificação do fornecedor do produto ou serviço correspondente, de seu interlocutor, dos dados contratuais, da data e hora do contato telefônico, sendo obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 1º O serviço de cobrança de dívida por telefone somente pode ser realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, sendo vedada qualquer ligação com essa finalidade das 12h às 13h, nos sábados, domingos e feriados.

§ 2º O acesso do consumidor ao conteúdo das gravações será garantido pelo serviço de cobrança de dívida, em especial às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para esse fim.



§ 3º As ligações para o consumidor inadimplente não poderão ser realizadas de números restritos ou não identificadas, sendo vedado o envio de mensagens de textos pelo celular com esse fim.

Art. 4º O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas cobranças, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, ao seu critério.

Art. 5º Quando a demanda versar sobre cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço ou o produto foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

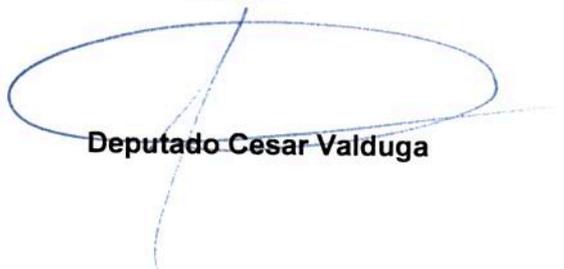
§ 1º Os efeitos do cancelamento da cobrança indevida serão imediatos, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

§ 2º O comprovante do cancelamento da cobrança indevida será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, no prazo máximo de setenta e duas horas.

Art. 6º A inobservância das condutas descritas nesta Lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 e no art. 71 da Lei nº 8.078, de 1990, no que couber, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em



Deputado Cesar Valduga



Justificativa

O Projeto de Lei em questão, oriundo da relação de consumo, diz respeito à transparência dos valores cobrados, a fim de evitar a exposição do consumidor ao constrangimento e/ou ameaça, sob o manto do princípio constitucional da proteção e defesa do consumidor.

Quando o consumidor adquire algum produto ou serviço e torna-se inadimplente é um direito do fornecedor fazer a cobrança. Contudo, deve fazê-lo em obediência ao Código de Defesa do Consumidor e ao regulamento imposto pelo nosso projeto e futura lei.

Temos recebido várias reclamações de pessoas dando conta de que no momento das cobranças de dívidas oriundas das relações de consumo, o fornecedor ou pessoa por ele terceirizada praticam abusos de toda monta, sem nenhum respeito aos preceitos do código consumerista. Além do que, atormentam a vida daqueles que são alvo do fornecedor, não só do provável devedor como de seus familiares.

Quando a cobrança é feita por telefone, as ligações são praticadas durante o período noturno, aos sábados, domingos e feriados, muitas vezes sem qualquer educação e civilidade, em total desrespeito à dignidade e honra da pessoa cidadã, além de serem realizadas em cadeia.

Quando concretizada por carta, o consumidor é exposto ao total constrangimento, quando se vê no envelope a indicação de tratar-se de uma cobrança. Isso quando a carta não vai parar nas mãos de vizinhos, parentes e até mesmo, colegas de trabalho.

No que diz respeito à transparência, não são raras as vezes em que o consumidor, ao ser abordado em cobrança, não dispõe do esclarecimento necessário sobre o que de fato foi agregado ao valor originário devido à demora no pagamento. Nesse sentido, não há clareza quanto ao que efetivamente integra o valor final da dívida, como por exemplo, correção monetária, juros, multas, taxas, custas, honorários e outros encargos legais, ou seja, o que pode e o que não pode ser inserido na cobrança de dívidas.

De outra sorte, o consumidor fica vulnerável às verdadeiras torturas psicológicas perpetradas contra ele, sem ter conhecimento do real valor devido, nem mesmo para exercer o seu direito constitucional de ampla defesa.

Entendemos que a propositura opera no campo da competência concorrente dos estados federados, faculdade albergada pela Constituição Federal (24, incisos V e VIII, c/c o § 2º), sendo lícito ao Poder Público dispor sobre o assunto visando o interesse comum de

¹ Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

...;

V - produção e consumo;

...;

VIII - responsabilidade por dano ao (...) consumidor, ...;



seus habitantes. Conclui-se, desta forma, que o nosso projeto não tem vício de inconstitucionalidade, nem ocupa a esfera reservada à União Federal. Visa, sim, a proteção e defesa do consumidor.

Por prever obrigações estritamente relacionadas à defesa do consumidor, princípio constitucional que figura como um dos norteadores da ordem econômica, o projeto de lei ora apresentado, também não ofende os princípios da liberdade de iniciativa e da livre concorrência, previsto no art. 170, inciso IV² da Carta da República.

A Jurisprudência da nossa Corte Suprema ampara a propositura em entendimento pacificado do seguinte teor:

A competência do Estado para instituir regras de efetiva proteção aos consumidores nasce-lhe do art. 24, V e VIII, c/c o § 2º (...). Cumpre ao Estado legislar concorrentemente, de forma específica, adaptando as normas gerais de "produção e consumo" e de "responsabilidade por dano ao (...) consumidor" expedidas pela União às peculiaridades e circunstâncias locais. (*in* ADI 1.980, voto do rel. min. Cezar Peluso, j. 16-4-2009.)

Amparado pelo julgado acima, cumpre ao Estado legislar concorrentemente, de forma específica, adaptando as normas gerais de "produção e consumo" e de "responsabilidade por dano ao (...) consumidor" expedidas pela União às peculiaridade e circunstâncias locais.

E foi o que fizemos, pretendendo dar concreção e efetividade aos ditames da legislação federal correlata, em tema de regulamentar a cobrança de dívida oriunda das relações de consumo, razão pela qual temos por justificado o projeto de lei posto em análise, para a final ser aprovado pelos nobres pares.



Deputado Cesar Valduga

...
§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

² 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:

...
V - defesa do consumidor;

...