



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Comissão de Defesa do Consumidor



**PARECER Nº 1, DE 2019 - CDC**

**Da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre o Projeto de Lei nº 500, de 2019, que *estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores.***

**AUTOR: Deputado Iolando Almeida**

**RELATOR: Deputado Chico Vigilante Lula da Silva**

|                                  |
|----------------------------------|
| Comissão de Defesa do Consumidor |
| PL Nº 500, 2019                  |
| Fls. nº 052/11583                |

**I – RELATÓRIO**

Submete-se, nesta oportunidade, ao crivo desta Comissão de Defesa do Consumidor o Projeto de Lei nº 500, de 2019, de autoria do deputado Iolando Almeida.

De acordo com o art. 1º do Projeto, toda cobrança de dívida, oriunda de relação de consumo, nos termos do art. 2º da Lei federal 8.078, de 11 de setembro de 1990, deve seguir os critérios desta Lei em relação à transparência dos valores cobrados e à não exposição do consumidor a constrangimento ou ameaça.

O art. 2º estabelece que os valores apresentados ao consumidor, quando da cobrança da dívida, devem corresponder ao valor efetivamente devido, com discriminação de acréscimos decorrentes de juros, multas, taxas, custas, honorários, de forma clara. O parágrafo único do art. 2º dispõe que a apresentação ao consumidor da cobrança impressa deve atender aos requisitos do *caput*.

O art. 2ºA consigna que, quando a cobrança das dívidas for realizada por meio de empresas especializadas nessa área ou por setores internos e quando efetuadas por meio de ligações telefônicas, elas devem ser gravadas, com identificação da data e da hora do contato, e tais gravações ser colocadas à disposição do consumidor, quando por este solicitadas.

Pelo § 1º do art. 2ºA, cabe ao cobrador comunicar aos consumidores a obrigatoriedade da gravação das ligações e da disponibilidade em fornecê-las, quando solicitadas pelo consumidor, em até sete dias úteis contados da solicitação.

De acordo com o § 2º do art. 2ºA, os mesmos meios de contato utilizados pelo cobrador e disponibilizados ao consumidor devem, também, servir para solicitação das gravações.

Os arts. 3º e 4º trazem, respectivamente, a tradicional cláusula de vigência e de revogação genérica.

2



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Comissão de Defesa do Consumidor



Na Justificação, o Autor da Proposição afirma que o presente Projeto de Lei tem como referência a Lei nº 6.854, de 30 de junho de 2014, sancionada pelo Governador do Estado do Rio de Janeiro, bem como o Projeto de Lei nº 1.272, de 2019, de autoria do senador Izalci Lucas.

De acordo com o Parlamentar, consta no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor – CDC que a quantia paga a mais deverá ser restituída em dobro, acrescida de correção monetária e juros legais. Não se aplica, porém, no caso de cobrança em quantia superior à devida, se for por engano justificável.

Desse modo, erro no cálculo da dívida não pode ser alegado pela empresa. No entanto, uma pane geral no abastecimento de energia que impossibilite a regular transmissão de dados pode ser um engano justificável. No caso da cobrança indevida, alerte-se, não basta a simples cobrança, exige-se que o consumidor tenha pago, assevera o autor do Projeto de Lei.

Apenas o devedor inadimplente e as pessoas que garantam a dívida (avalistas, fiadores), por exemplo, podem ser cobrados. Os familiares do consumidor, afirma o Deputado, não devem ser importunados, a menos que seja para fornecer, excepcionalmente, informações acerca do local onde ele possa ser encontrado.

Segundo o Parlamentar, o fornecedor tem o direito de comunicar ao consumidor a sua intenção de ingressar com a ação de cobrança da dívida, em determinado prazo. No entanto, não pode fazer afirmações falsas, quando não pretenda efetivamente ingressar com ação. Em hipótese alguma, quem cobra dívida pode ameaçar ou espalhar para todos aquilo que o consumidor está devendo. Ou, ainda, remeter carta indicando no envelope que se trata de cobrança.

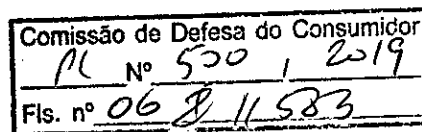
Do mesmo modo, é vedado ao credor valer-se de afirmações enganosas, enviando correspondência com timbres ou símbolos que induzam o consumidor a achar que se trata de comunicação judicial. Telefonemas a vizinhos, chefes ou familiares, mencionando a existência da dívida, constituem igualmente práticas abusivas de cobrança, entre outras consideradas abusivas, apontadas pelo Parlamentar.

Afirma, ainda, o Deputado, na Justificação, que, se o procedimento abusivo de cobrança vier a causar dano moral ou patrimonial ao consumidor (perda do emprego, por exemplo), ele terá direito a pleitear no Judiciário a competente indenização.

O Projeto de Lei nº 500, de 2019, foi lido em Plenário em 18 de junho de 2019 e distribuído para análise de mérito a esta Comissão de Defesa do Consumidor (RICLDF, art. 66, I, "a"), bem como para análise de admissibilidade à Comissão de Constituição e Justiça (RICLDF, art. 63, I).

Registre-se que, durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto.

É o relatório.





## **II – VOTO DO RELATOR**

Nos termos do art. 66, I, “a”, do Regimento Interno desta Casa de Leis, compete à Comissão de Defesa do Consumidor analisar e, quando necessário, emitir parecer sobre o mérito de matéria referente a relações de consumo e medidas de proteção e defesa do consumidor.

De autoria do deputado Iolando Almeida, o Projeto de Lei nº 500/2019 – cuja análise de mérito envolve a verificação de requisitos relacionados à necessidade, conveniência, relevância social, oportunidade e viabilidade – estabelece critérios de transparência para cobrança de dívidas de consumidores.

Como se sabe, o consumidor, ainda que inadimplente, tem o direito de não ser submetido a constrangimento ou ameaça, de acordo com o art. 42 do CDC, Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, *in verbis*:

**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.

É interessante ressaltar que a cobrança vexatória, com ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, bem como a que interfira no trabalho ou no descanso do consumidor, constitui crime, à luz do art. 71 do CDC:

**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.*

Há que se observar que é prática comum das empresas de cobrança telefonar para o local de trabalho do inadimplente, para amigos, colegas ou parentes, deixando recados, de modo a lhe causar constrangimento. Trata-se, como visto, de prática criminosa.

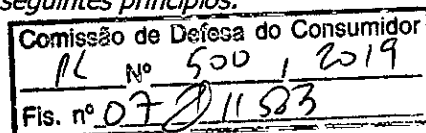
Nessas circunstâncias, cabe ao consumidor providenciar boletim de ocorrência, fazer denúncia criminal contra a empresa de cobrança ou mesmo ingressar com ação indenizatória por danos morais.

Na verdade, essas práticas vexatórias ferem a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental da República Federativa do Brasil e alicerce de todo o ordenamento jurídico, conforme disposto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal – CF.

Não é sem razão que o art. 170 da CF assim dispõe:

**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;**  
..... (grifo nosso)





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Comissão de Defesa do Consumidor



Nesse contexto, o princípio da livre iniciativa não pode ser invocado para afastar regras de regulamentação do mercado e de defesa do consumidor. Por isso, é crucial que o consumidor conheça seus direitos, visto que, ao se sentir lesado, poderá procurar o órgão competente, para reclamar de qualquer situação que coloque em xeque sua dignidade. Desse modo, as reclamações poderão ser registradas no sítio eletrônico do Consumidor (<https://www.consumidor.gov.br/>), nas unidades do PROCON, em órgãos que fiscalizam entidades financeiras e, se necessário, por meio de ação judicial nas Varas ou Juizados do Distrito Federal.

A propósito, segue quadro em que se faz registro do que se pode ou não se pode fazer em situação em que o consumidor estiver inadimplente.

| <b>INADIMPLÊNCIA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b>                                                                            |                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>O QUE O CREDOR PODE FAZER</b>                                                                                                  | <b>O QUE O CREDOR NÃO PODE FAZER</b>                                                                                                     |
| •Notificar o consumidor inadimplente para pagamento da dívida, por meio de envio de carta de aviso de débito.                     | •Causar constrangimento ao consumidor inadimplente.                                                                                      |
| •Inscriver o nome do consumidor inadimplente nos cadastros de inadimplentes, como o Serviço Central de Proteção ao Crédito – SPC. | •Fazer cobrança vexatória com constrangimento físico ou moral, pois se trata de crime.<br>Pena: Detenção de três meses a um ano e multa. |
| •Protestar o título em cartório de protesto.                                                                                      | •Fazer afirmações falsas, incorretas ou enganosas.                                                                                       |
| •Entrar com ação judicial.                                                                                                        | •Falar com os parentes e vizinhos sobre a dívida.                                                                                        |
| •Realizar contato telefônico, mas apenas em dias e horários permitidos por lei, sem atrapalhar-lhe o descanso e o lazer.          | •Reter documento pessoal ou bem seu para forçar o devedor a pagar a dívida, a menos que o bem esteja vinculado à dívida, como um carro.  |
| •Repassar a dívida para outra empresa, como os escritórios de cobrança ou de gestão de carteiras.                                 |                                                                                                                                          |

Sobre o disposto no art. 2ºA, cumpre notar que, do ponto de vista constitucional e legal, é possível gravar os diálogos realizados entre credor e consumidor. Contudo, as gravações lícitas consistem na realização do registro de conversações em que há plena ciência dela pelos interlocutores, no momento em que foi realizada a captação do som ou da voz.

A gravação deve, portanto, obedecer a todas as garantias constitucionais de respeito à liberdade da pessoa humana, de sua dignidade e o respeito à pessoa. Do ponto de vista constitucional, a matéria é prevista no art. 5º, incisos X e XII, que se referem ao direito à intimidade e ao sigilo de comunicação.



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Comissão de Defesa do Consumidor



A norma legal é dada pela Lei nº 8.078/1990 e pelo Decreto federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta o CDC, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

De acordo com o § 3º do art. 15 do Decreto federal nº 6.523/2008, “é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo”.

Em relação à gravação das conversas telefônicas entre o SAC e o consumidor, as gravações só podem ser realizadas com o prévio conhecimento dos interlocutores, na medida em que a gravação sem o conhecimento de uma das partes configura-se como gravação clandestina e, portanto, ilícita, à luz da Lei federal nº 9.296, de 24 de julho de 1996.

Tanto a Lei quanto o Decreto garantem ao consumidor o direito de acompanhar todas as suas demandas por meio de registro numérico, que deverá ser informado no início do atendimento, conforme disposto no art. 15 do Decreto federal nº 6.523/2008. Além disso, a manutenção da gravação da chamada deve ser arquivada pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Caso haja o requerimento, é necessário o envio da gravação no prazo máximo de setenta e duas horas.

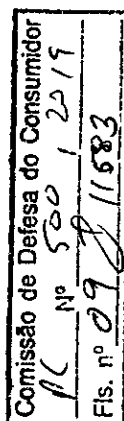
Dessa forma, é lícita a gravação prevista no art. 2ºA do Projeto de Lei nº 500/2019, contanto que realizada com o prévio conhecimento de ambos os interlocutores. Nesse caso, a reprodução deverá ser efetuada com cautela, após o pleno consentimento das partes envolvidas, de forma a assegurar o direito à intimidade e os sigilo das comunicações garantidas pela Constituição Federal.

Dessa forma, em obediência aos ditames legais e regimentais que regem a elaboração legislativa, apresentamos o Substitutivo anexo, de forma a adequar a Proposição à legislação pertinente.

Em primeiro lugar, o art. 1º é reprodução de disposições constantes da Lei federal nº 8.078/1990, portanto desnecessário; o art. 2ºA, registrado de forma equivocada, dispõe sobre gravação de conversas entre credor e consumidor, porém há necessidade de alteração, para atender à legislação que trata do tema e às regras do processo legislativo referente à técnica legislativa; o § 1º precisa ser alterado, para adequá-lo à legislação pertinente sobre gravação.

Por fim, não custa mencionar que papel relevante – aliás, relevantíssimo – desta Casa de Leis tem sido negligenciado em nossa atuação, como representantes da população do Distrito Federal: a ação fiscalizadora da Câmara Legislativa. Não tenho dúvida de que ação efetiva de todos os parlamentares desta Casa tornaria as normas já existentes mais eficazes.

Enfim, o Projeto de Lei nº 500/2019 não viola a CF nem a legislação federal sobre o tema. Trata-se, portanto, de Proposição necessária, conveniente, relevante, oportuna e viável em sua intenção de proteger e defender o consumidor, tal como estabelece o art. 5º, inciso XXXII, da CF de 1988.





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Comissão de Defesa do Consumidor



Ante do exposto, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, manifestamo-nos, no mérito, pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 500/2019, na forma do Substitutivo anexo.

Sala das Comissões, em \_\_\_\_\_ de 2019.

**DEPUTADO CHICO VIGILANTE LULA DA SILVA**

***Relator***

|                                  |
|----------------------------------|
| Comissão de Defesa do Consumidor |
| PL Nº 500 / 2019                 |
| Fls. nº 10 2 11583               |