

MANIFESTAÇÃO

Senhora Coordenadora da Asjup,

Por meio do Ofício n. 502/2PJ/2024 (7532162), visando instruir Investigação Preliminar em curso, a 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Araxá solicita eventuais normas federais e municipais, disciplinadoras da cobrança de dívidas de consumidores por via telefônica, bem como Termos de Acordos (TAC ou TA), porventura firmados.

Em que pese ser um meio legal, a cobrança por telefone possui limites para que não se torne abusiva.

Embora seja lícito ao credor efetuar ligações ao devedor com intuito de receber seu crédito, o que se proíbe é que tais cobranças interfiram no exercício das atividades profissionais, de descanso e família do devedor, devendo o grau de interferência ser avaliado caso a caso.

Nos termos do art. 42 do CDC, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo e nem a constrangimento ou ameaça:

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

Da mesma forma, o art. 71 do CDC dispõe que o procedimento para cobrança de dívida não poderá interferir no trabalho, descanso ou lazer do consumidor. Isso significa que pode haver ligações, porém, sem que sejam insistentes e abusivas.:

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 pautar pela regra do bom senso, cobrando do consumidor em horários compatíveis (entre 8:00 às 20:00). Esse limite 'máximo' baseia-se na lei de silêncio estabelecido pela Lei 4.591/64 (A lei do Condomínio) e igualmente no artigo 42 da Lei de Contravenções Penais. Deve-se evitar a cobrança aos domingos, dia considerado de descanso no Brasil^[1].

CAPÍTULO IV

DAS CONTRAVENÇÕES REFERENTES À PAZ PÚBLICA

Art. 42. Perturbar alguém o trabalho ou o sossego alheios:

I – com gritaria ou algazarra;

II – exercendo profissão incômoda ou ruidosa, em desacordo com as prescrições legais;

III – abusando de instrumentos sonoros ou sinais acústicos;

IV – provocando ou não procurando impedir barulho produzido por animal de que tem a guarda:

Pena – prisão simples, de quinze dias a três meses, ou multa, de duzentos mil réis a dois contos de réis.

<p>APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER - DIALETICIDADE RECURSAL - PRIMAZIA DE DECISÃO DE MÉRITO - REITERAÇÃO EXCESSIVA DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EM CURTO INTERVALO DE TEMPO PARA COBRANÇA DE DÍVIDA - ABUSO DE DIREITO E CONSTRANGIMENTO AO CONSUMIDOR - DESVIO PRODUTIVO - QUANTUM INDENIZATÓRIO. "O formalismo na apreciação das razões de apelação não é tão acentuado, bastando, para seu conhecimento, seja minimamente demonstrada a pretensão de reforma da sentença, com a infirmação, mesmo genérica, dos fundamentos da sentença, desde que compreensíveis as razões apresentadas". <i>Embora cobrança de dívida mediante telefonema não seja proibida, reiteração excessiva dessa via, em curto intervalo, a ponto de interferir em rotina de trabalho, lazer, descanso e/ou convívio social do devedor, constitui abuso de direito e gera constrangimento</i> que atrai aplicação da teoria do desvio produtivo e obrigação de indenizar. Indenização por danos morais dever ser arbitrada de forma razoável e proporcional ao dano para compensar o ofendido e penalizar o ofensor sem exageros.</p> <p>(TJ-MG - AC: 10000221137599001 MG, Relator: José Augusto Lourenço dos Santos, Data de Julgamento: 21/10/2022, Câmaras Cíveis / 12ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 25/10/2022)</p>	<p>RELAÇÃO JURÍDICA. EXISTÊNCIA. INADIMPLENTO. ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INSCRIÇÃO DO NOME DO DEVEDOR. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO PELO CREDOR. ART. 188, INCISO I, DO CCB. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. 1. Restando comprovada a existência de relação jurídica entre as partes litigantes, a inscrição do nome do devedor nos cadastros de proteção ao crédito, motivada pelo inadimplemento contratual, constitui mero exercício regular do direito do credor, nos termos da norma do art. 188, inciso I, do Código Civil, bem art. 3º da Lei nº. 12.414/11. 2. A simples cobrança de dívida por via telefônica não configura ofensa aos direitos da personalidade, sendo insuficiente para justificar a fixação de indenização por danos morais. 3. Meros aborrecimentos e chateações não podem ensejar indenização por danos morais; a dor moral, que decorre da ofensa aos direitos da personalidade, apesar de ser subjetiva, deve ser diferenciada do mero aborrecimento, ao qual todos estamos sujeitos, sob pena de ampliarmos excessivamente a abrangência do dano moral, a ponto de desmerecermos o instituto do valor e da atenção devidos.</p> <p>(TJ-MG - AC: 10000211778634002 MG, Relator: Narciso Alvarenga Monteiro de Castro (JD Convocado), Data de Julgamento: 10/05/2022, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/05/2022)</p>
--	--

Em Minas Gerais, o art. 6º da Lei Estadual nº 19.095/2010^[2] estabelece restrições claras e precisas para a prática de marketing direto e cobranças, visando proteger os consumidores de abordagens comerciais invasivas, abusivas e inoportunas. Ao proibir ofertas comerciais em domingos e feriados, bem como entre 21 e 8 horas em dias úteis, a legislação busca assegurar que o consumidor não seja incomodado em momentos de descanso e lazer, respeitando seu direito ao silêncio e à privacidade em horários que tradicionalmente são destinados ao repouso.

Além disso, o artigo prevê uma exceção para fornecedores que obtiverem autorização específica do consumidor, permitindo uma flexibilidade que respeita a escolha e o consentimento do consumidor. Vejamos:

Art. 6º É vedado ao fornecedor apresentar ofertas comerciais por meio de marketing direto ativo a qualquer consumidor:

I - nos domingos e feriados, em qualquer horário;

II - em qualquer dia, entre as 21 e as 8 horas.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica ao fornecedor que detenha autorização do consumidor específica para as datas e os horários indicados neste artigo.

A exemplo de Minas Gerais, outros estados contam com legislação sobre o tema:

- Rio de Janeiro — Lei Estadual nº 6.854/2014^[3]
- Espírito Santo — Lei Estadual nº 10.626/2017^[4]
- Amazonas — Lei Estadual nº 4.644/2018^[5]
- Alagoas — Lei Estadual nº 7.782/2016^[6]
- Paraná — Lei Estadual nº 16.753/2010^[7]

Estado	Horário	Dias
Rio de Janeiro	Das 9h às 19h.	Dias úteis.
Espírito Santo	Das 8h às 19h	Dias úteis.
Amazonas	Das 8h às 18h, em dias de semana. Das 8h às 14h, aos sábados.	De segunda a sábado.
Alagoas	Das 8h às 18h, em dias de semana. Das 8h às 14h, aos sábados.	De segunda a sábado.
Paraná	Das 8h às 18h, em dias de semana. Das 8h às 13h, aos sábados.	De segunda a sábado.

Não foram localizados modelos específicos de acordo (TAC) nesse sentido. Modelos de TAC para adaptação estão disponibilizados no link <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/cidadania/consumidor/codigo-do-consumidor/termos-de-ajustamento-de-conduta.shtml>

Sobre modelo de Transação Administrativa, como referido termo não envolve análise de mérito, podem ser utilizados e adaptados os modelos disponibilizados no link <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/cidadania/consumidor/estrutura-da-coordenacao/assessoria-juridica/termos-de-transacao-administrativa.shtml>

Atenção! As alterações dos artigos 12/13/20/29/33 e 36 da Res. PGJ nº 57/2022, constantes na Resolução PGJ 39/2024^[8], entram em vigor no dia

06/09/2024.

Entre outras referentes à dosimetria da sanção de multa, houve alteração para ressaltar a natureza não sancionatória da Transação Administrativa (TA), o que gera a necessidade de adaptação das minutas e dos modelos.

Belo Horizonte, 02 de setembro de 2024

Regina Sturm
Assessora Jurídica

Filipe Us de Souza Silva
Estagiário de Pós-Graduação em Direito

Belo Horizonte, 02 de setembro de 2024.
De acordo com a manifestação, pós revisão.

Christiane Pedersoli
Coordenadora

- [1] <https://fcdlmg.org.br/horarios-de-cobranca-cdc-e-muito-mais-no-perguntas-e-respostas-do-juridico/>
[2] <https://www.almg.gov.br/legislacao-mineira/LEI/19095/2010/#:~:text=DISCIPLINA%20%20MARKETING%20DIRETO%20ATIVO,PARA%20%20FIM%20QUE%20MENCIONA.>
[3] <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=357227>
[4] [https://www3.al.es.gov.br/Arquivo/Documents/legislacao/html/LEI106262017.html#:~:text=Art.,%C3%A0s%2019%20\(dezenove\)%20horas.](https://www3.al.es.gov.br/Arquivo/Documents/legislacao/html/LEI106262017.html#:~:text=Art.,%C3%A0s%2019%20(dezenove)%20horas.)
[5] [https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=365568#:~:text=finais%20de%20semanas.,Art.\(oito%20%C3%A0s%20quatorze%20horas\).](https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=365568#:~:text=finais%20de%20semanas.,Art.(oito%20%C3%A0s%20quatorze%20horas).)
[6] https://sapl.al.al.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2016/1169/1169_texto_integral.pdf
[7] <https://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-16753-2010-parana-acrescenta-artigo-7o-a-na-lei-no-16-135-de-24-de-junho-de-2009-conforme-especifica>
[8] <https://www.mpmg.mp.br/diariooficial/DO-20240807.PDF>



Documento assinado eletronicamente por **REGINA STURM VILELA, FG-2**, em 02/09/2024, às 10:50, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR II**, em 02/09/2024, às 11:42, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FILIPE US DE SOUZA SILVA, ESTAGIARIO**, em 05/09/2024, às 15:25, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **7965897** e o código CRC **D30C1E4F**.