São Paulo, 9 de novembro de 2021

Ao Excelentíssimo Sr. Governador do Estado de São Paulo, João Dória
gabinetedogovernador@sp.gov.br

c/c

Sr. Amauri Gavião Almeida Marques da Silva, Chefe de Gabinete da Secretaria de Governo de SP
amaurigaviao@sp.gov.br

Sr. Cauê Macris, Secretário Casa Civil SP
gabinetecasacivil@sp.gov.br

Sra. Sandra Di Croce, Relações Institucionais da Secretaria da Casa Civil SP
contato.crhi@gmail.com

Assunto: Manifestação sobre a relevância do Projeto de Lei 298/2021, que proíbe instituições financeiras a ofertarem e celebrarem, por ligação telefônica, quaisquer tipos de empréstimos bancários que não tenham sido expressamente solicitados previamente por aposentados e pensionistas.

Senhor Governador,

Em razão da aprovação do **Projeto de Lei 298/2021**, de autoria do deputado Alex de Madureira (PSD), pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP), no dia 27 de outubro de 2021, vimos por meio desta nos **manifestar favoravelmente à sanção do referido projeto**.

O Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos. Fundado em 1987 por um grupo de voluntários, nossa missão é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos dos consumidores. Dentre as áreas prioritárias de atuação do Idec está a de Serviços Financeiros, onde o Idec atua, entre outros tópicos, para que os bancos ofereçam serviços de forma responsável, de modo a prevenir o atual quadro preocupante de endividamento em massa. Estima-se, hoje, que **60 milhões de brasileiros estão endividados** e **30 milhões superendividados**, muitos desses casos agravados pela oferta abusiva de empréstimos.

O PL 298/2021 trata da intersecção de dois graves problemas de consumo: **(i) o assédio promovido pelas ligações insistentes e inoportunas de telemarketing e, (ii) a oferta abusiva, irresponsável e antiética de empréstimos praticada por instituições financeiras e**

correspondentes bancários. Assim, o projeto de lei, embora não tenha a capacidade de resolver ambos problemas — dado sua abrangência --, tem o nobre objetivo de **mitigar o assédio por telefone aos aposentados e pensionistas, consumidores hipervulneráveis** que mais sofrem com a prática irregular e abusiva das instituições e correspondentes bancários.

Além do grave problema do endividamento, levantamentos mostram que os brasileiros recebem, em média, 50 chamadas indesejadas por mês, o que posiciona nosso país no topo do ranking das vítimas dessa forma de assédio[1]. Nesse mesmo sentido, conforme levantamento mensal do Procon-SP, foram registradas, somente até junho deste ano, 23.347 reclamações sobre o descumprimento da lista estadual de bloqueio de ligações. Bancos e operadoras de telecomunicações são, como de costume, líderes do ranking de reclamações. Os relatos são desesperadores[2]:

> *"Não aguento mais o assédio de bancos ou correspondentes bancários. Recebo 8 a 10 ligações diárias, de diversos DDDs, tornando minha vida um tormento. Devo estar deixando de atender ligações que podem ser de meu interesse, uma vez que tenho recusado todas as ligações que recebo e desconheço a origem. Cheguei a receber propostas de portabilidade em que o atendente sabia o valor das minhas prestações dos empréstimos consignados que possuo. SE ISSO NÃO É FRAUDE, INVASÃO DE PRIVACIDADE, IMPORTUNAÇÃO, QUEBRA DE SIGILO BANCÁRIO, então não sei o que é. Já me cadastrei no portal do PROCON e, mesmo assim, a importunação não para. Uma ocasião um banco me sugeriu que eu fizesse uma reclamação através do 135, até tentei..... S O C O R R O !!!! Nós, aposentados, não aguentamos mais." FJCP - 20/10/2020*

> *"Comecei a receber dezenas de ligações diariamente em dois números de celulares (um deles é do meu filho) antes mesmo de receber a carta de concessão do INSS. Apesar de bloquearmos centenas de números do Brasil inteiro e até mesmo de ligações internacionais, as importunações continuam, diariamente, a ponto de pensarmos em trocar os nossos números de telefone ou, às vezes, perdemos outras ligações importantes, por sermos obrigados a deixar os celulares no silencioso, devido aos telefonemas indesejados de bancos, financeiras e golpistas!! " MCA - 11/01/2021*

Com esse cenário alarmante, o projeto de lei aprovado pela Assembléia Legislativa visa atender um importante apelo dos consumidores e organizações da sociedade civil. Sua sanção é medida urgente e que se faz necessária pelas seguintes razões:

(i) Ineficácia das alternativas disponíveis para proteger o consumidor

Como é sabido, as ligações indesejadas de telemarketing constituem grave problema aos aposentados e pensionistas que, após terem o benefício aprovado, passam

---

[1] Notícias sobre o levantamento: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/12/09/brasileiros-sao-os-que-mais-recebem-ligacoes-indesejadas-aponta-relatorio.ghtml> e <https://valor.globo.com/eu-e/noticia/2021/03/12/brasileiros-sao-as-maiores-vitimas-de-ligacoes-indesejadas-no-mundo.ghtml>. (acessado em 17/05/2021).

[2] Os relatos foram enviados por consumidores no âmbito do especial produzido pelo Idec: "Golpe da aposentadoria", disponível em: https://idec.org.br/golpe-aposentadoria

a receber dezenas de ligações diárias com ofertas de empréstimo. Chamadas insistentes para a contratação do crédito consignado em dias e horários inapropriados, uso abusivo de robôs ou outras formas automatizadas de assédio são alguns dos problemas mais comuns dos cidadãos e cidadãs. A atuação dos correspondentes bancários — empresas e profissionais que adquirem a certificação para atuar na venda de serviços bancários, com destaque para empréstimos e financiamentos — se mostra absolutamente alheia à instituição de listas de bloqueio como a "Não Me Perturbe" ou a "Não me Ligue" do Procon-SP, mantendo a prática de assédio também para os consumidores que se cadastraram nas listas.

(ii) Adequação do projeto de lei ao Código de Defesa do Consumidor

Somada à ineficácia das listas de bloqueio, temos que a prática de ligações insistentes sem consentimento conflita diretamente com a proteção do consumidor contra **publicidade enganosa e abusiva**, bem como contra métodos coercitivos ou desleais, sendo tais garantias assentadas no art. 6°, inciso IV do **Código de Defesa do Consumidor** (CDC)[3] e em jurisprudência aplicada ao tema[4]. Além destas, o art. 39, inciso IV, CDC classifica como **prática abusiva** a de "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".

(iii) Adequação do projeto de lei ao tratamento dado pela LGPD

Analisada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) à luz do fato notório do número de telefone ser um dado pessoal, entende-se que seu uso para a finalidade específica de telemarketing só pode ser realizado após consentimento prévio do consumidor. O consentimento prévio do consumidor é aquele proveniente do seu amplo direito de escolha (art. 6º, inciso II, CDC; art. 7º, inc. VII, MCI; art. 5º, inc. VII e 7º, inc. I, LGPD). Dessa forma, observados os princípios e dispositivos da LGPD, e também o disposto no CDC, temos que o PL propõe corretamente o consentimento prévio do consumidor como critério para uso de dados pessoais, no caso em questão, o número de telefone para fins de telemarketing.

(iv) Entendimento pacificado pelo STF

---

[3] CDC, Art. 6° São direitos básicos do consumidor:
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[4] A publicidade abusiva fica caracterizada diante da insistência injustificada por parte da operadora, com ligações e mensagens diárias mesmo após pedido formal de cancelamento e cadastro de CPF em plataformas como a "Não me Perturbe". Ao se tratar de situação absurda que ultrapassa o mero dissabor cotidiano, a jurisprudência vem considerando a aplicação de indenização por danos morais nesses casos considerando os seguintes argumentos/teses: (i) perturbação do sossego e o vilipêndio à vida privada que extrapolam os limites do mero aborrecimento cotidiano e (ii) aplicação da teoria do desvio produtivo (STJ, AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma) que considera a perda do tempo útil do consumidor despendido para lidar com a grande quantidade de ligações indesejadas em detrimento de suas atividades profissionais ou privadas.

Conforme a própria justificativa apresentada junto ao projeto de lei, o Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) reafirmou, em maio de 2021, a constitucionalidade da lei estadual do Paraná (Lei n. 20.276/2020)[5][6] que proíbe a oferta de crédito e empréstimo das instituições bancárias para aposentados por meio do telemarketing. Ou seja, a lei do Paraná versa sobre o mesmo conteúdo do projeto em questão, sendo a decisão da Suprema Corte fato propulsionador do "alastramento" da iniciativa para outros entes federados, como Pará, Distrito Federal, Minas Gerais, Pernambuco e, agora, São Paulo.[7]

Além disso, a ilegalidade de prática abusiva praticada por instituições financeiras e seus correspondentes foi reconhecida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), com a aplicação de multas milionárias em desfavor de instituições financeiras a partir do reconhecimento da necessidade do consentimento prévio para a realização de ligações de telemarketing na oferta de empréstimo consignado[8].

CONCLUSÃO

Em razão dos elementos apontados, e da luta histórica pelo respeito à dignidade dos consumidores paulistas mais vulneráveis, em especial aposentados e pensionistas, nos posicionamos **favoravelmente à sanção do PL 298/2021**, que atenderá à demanda de milhões de consumidores residentes no Estado de São Paulo que carecem da devida proteção contra os abusos cometidos pela oferta de empréstimos por telemarketing, em desfavor de sua intimidade, privacidade e dignidade.

---

[5] STF mantém lei do PR que proíbe telemarketing para empréstimo a aposentados e pensionistas. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=465863.

[6] Segundo a Ministra Cármen Lúcia, relatora da matéria, "As disposições da Lei n. 20.276/2020 do Paraná no sentido de que instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil estão proibidas de realizar publicidade ou atividade de convencimento de aposentados e pensionistas para a contratação de empréstimos — os quais devem ser expressamente solicitados por esses consumidores — resultam do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor". Pela Lei, pode ser cobrada multa de R$ 21 mil das instituições financeiras que descumprirem a medida. STF, ADI 6727. Rel. Min. Cármen Lúcia. Plenário Virtual - 12/05/2021.

[7] Disponível em: https://www.jota.info/coberturas-especiais/relacoes-de-consumo/proibicao-de-oferta-de-credito-a-idosos-via-telemarketing-se-alastra-nos-estados-08102021

[8] A partir da abertura de processos investigatórios no órgão após denúncias realizadas pelo IDEC, constatou-se a realização em larga escala do telemarketing abusivo contra pessoas idosas, sendo aplicadas multas milionárias pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) em desfavor do Banco Pan , Banco Cetelem, Banco Itaú Consignado , Banco BMG e Banco Safra nos valores de R$8,8 milhões, R$4 milhões, R$9,6 milhões, R$5,1 milhões e R$2,4 milhões de reais, respectivamente. Ver em Idec cobra providências do INSS e governo federal sobre fraudes no vazamento de dados de aposentados para instituições financeiras e Golpe da Aposentadoria. Despacho informando a abertura de processos em face de dez instituições financeiras, sobre práticas abusivas na oferta de empréstimos consignados a idosos disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/despacho-n-435/2021-322964186> (Acessado em 02/07/2021)

Atenciosamente,

Carlota Aquino Costa
Coordenadora Executiva do Idec

Ione Amorim
Coordenadora do Programa de
Serviços Financeiros

Diogo Moyses Rodrigues
Coordenador do Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais

Fábio Machado Pasin
Analista do Programa de Serviços Financeiro