

São Paulo, 01 de dezembro de 2021

Aos Excelentíssimos Senhores(as) Deputados(as) Estaduais da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Assunto: Manifestação favorável à derrubada dos vetos apresentados pelo Governador do Estado de São Paulo ao Projeto de Lei (PL) 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.

Senhores Deputados e Senhoras Deputadas,

Em razão da aprovação parcial do **PL 298/2021 (Lei 17.458/21)**, de autoria do deputado Alex de Madureira (PSD), vimos por meio desta nos **manifestar contrários aos vetos apresentados pelo Governador do Estado de São Paulo, sendo o restabelecimento do conteúdo rejeitado medida necessária para o cumprimento da finalidade original da lei.**

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 nossas áreas prioritárias de atuação 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.

II. Do conteúdo vetado

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.

Contudo, o [texto da Lei 17.458/21](#) sancionada e publicada no dia 25 de novembro de 2021 no [Diário Oficial do Estado de São Paulo](#) teve o art. 1º e o §1º do art. 2º vetados. O texto vetado dispõe o seguinte:

Artigo 1º - *É proibido às instituições financeiras, aos correspondentes bancários e às sociedades de arrendamento mercantil em atividade no Estado, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, realizar qualquer atividade de telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentado ou pensionista a celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza.*

Artigo 2º, §1º - *A celebração de empréstimos de qualquer natureza com aposentados e pensionistas de que trata este artigo deve ser realizada mediante a assinatura de contrato com apresentação de documento de identidade idôneo, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.*

Com efeito, o texto original previu a proibição do telemarketing ativo para a oferta de crédito, prática essa que consiste na realização de chamadas insistentes – sem o consentimento prévio do consumidor e, portanto, contrário à Lei Geral de Proteção de Dados – em dias e horários inapropriados, por meio de atendentes ou formas automatizadas de assédio.

O conteúdo retirado contemplava os principais dispositivos capazes de atender ao interesse dos consumidores, qual seja, o de não serem mais assediados e importunados, bem como o estabelecimento de mecanismos de proteção para evitar o aumento expressivo de fraudes envolvendo a contratação de crédito não solicitado.

O texto original, visando também evitar as fraudes de modo efetivo, previu o estabelecimento da necessidade de assinatura de contrato com apresentação de documento de identidade idôneo como critério, não sendo aceita como prova a autorização dada por telefone ou gravação de voz. Este critério tem por escopo o aumento da proteção do consumidor contra fraudes. No entanto, esse conteúdo previsto no Artigo 2º, §1º foi vetado.

Restou, assim, a publicação de uma lei esvaziada de sentido, na medida em que tem como principal objeto manifestar a proibição da realização de fraudes na contratação de empréstimo. Ou seja, o sistema normativo relacionado à defesa do consumidor já apresenta vedação geral à prática abusiva neste sentido. Desse modo, a principal lacuna regulatória está na necessidade do estabelecimento de medidas concretas capazes de frear o aumento significativo de abusos e fraudes engendradas contra idosos aposentados. É nesse sentido que o restabelecimento dos dispositivos vetados se faz necessário.

II. Da justificativa apresentada

A justificativa apresentada sobre os vetos argumentou pelo potencial impacto negativo que a norma poderia ocasionar, especialmente no que diz respeito aos riscos de

fechamento de postos de trabalho e de perda de investimentos na área de "telemarketing" no Estado de São Paulo.

Em primeiro lugar, cumpre destacar que não se pode optar pela convivência com uma prática abusiva que lesa milhões de consumidores em razão de potenciais impactos relacionados à precarização do setor de telemarketing. São questões distintas que devem ser tratadas separadamente, a começar pela precarização laboral gerada pelo próprio setor bancário que se beneficia da baixa remuneração destinada a estes profissionais.

Importa também destacar que o texto original da Lei prevê a vedação ao telemarketing ativo, sendo este realizado de maneira significativa por meios automatizados. Ou seja, **a lei não vedaria o importante trabalho desempenhado pelos operadores de telemarketing passivo, responsáveis por atender as demandas dos consumidores**. Assim, conforme o texto original, os operadores podem seguir realizando contratos de empréstimos consignados por meio do telefone, desde que a iniciativa da ligação seja do consumidor. Além de evitar o assédio do telemarketing ativo, realizado tanto por operadores humanos quanto por robôs, tal medida poderá resultar até mesmo em mais postos de trabalho para atender consumidores interessados na contratação regular do crédito consignado.

Nesse sentido, temos que **parte significativa do assédio promovido pelo telemarketing ativo é realizado por robôs**, sendo hoje a automatização do setor um grave problema para os consumidores que, ao serem importunados, ficam impossibilitados de registrar sua reclamação na empresa. Inclusive, **é a automatização a principal responsável pelo fechamento de postos de trabalho do setor de telemarketing**¹. De acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), a função de operador ativo e receptivo, que empregava 291 mil pessoas no Brasil em 2017, tem 100% de probabilidade de robotização. Somente o setor bancário, entre 2013 e 2018 eliminou 62 mil vagas no País, de acordo com dados da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf)².

III. Conclusão

O texto original da Lei teve por escopo mitigar o grave problema da importunação irregular de aposentados, cotidianamente assediados por chamadas insistentes e sujeitos à práticas abusivas na oferta de empréstimos. O texto original também propôs o estabelecimento de mecanismos de proteção do consumidor para evitar o aumento expressivo de fraudes envolvendo a contratação de crédito não solicitado. **Com o veto apresentado sobre estes conteúdos, aprovou-se uma Lei vazia de sentido e ineficaz para combater o problema social apresentado.**

¹ Disponível em:

<https://exame.com/tecnologia/robotizacao-do-call-center-ameaca-milhares-de-empregos/>

² Disponível em:

<https://arte.estadao.com.br/focas/estadaoqr/materia/a-vida-apos-o-robo-ou-como-ocorre-a-reinsercao-de-trabalhadores-na-economia-brasileira>

Desse modo, a justificativa apresentada, embora trate de relevante problemática laboral, não é compatível com o tema, uma vez que os postos de trabalho do setor vêm sendo impactados pela automatização promovida pelas próprias empresas e, não por instrumentos específicos protetivos de consumidores hipervulneráveis.

Além disso, não se pode argumentar pela prevenção de potencial dano a uma categoria profissional em detrimento de milhões de consumidores idosos impactados cotidianamente por uma prática irregular. Portanto, **o restabelecimento dos dispositivos por meio da derrubada dos vetos é medida que se faz necessária.**

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