



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Laércio Oliveira

EMENDA Nº - CTFC
(ao PL 3221/2021)

Dê-se nova redação ao Projeto nos termos a seguir:

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA:

“CAPÍTULO I

DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO”

“**Art. 1º** Esta Lei regulamenta a atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente – RECUPERA, em todo o território nacional, estabelecendo os direitos e deveres das entidades envolvidas, os limites operacionais e os mecanismos de controle, com o objetivo de assegurar o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico do setor e a efetiva proteção dos direitos dos consumidores.

“**Art. 2º** Para os fins desta Lei, considera-se atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente – RECUPERA, a atividade sistemática por meio de chamadas telefônicas, envio de mensagens eletrônicas (SMS, e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas) ou outras formas de comunicação à distância, com a finalidade de notificar a existência de obrigações pecuniárias em atraso, propor negociações ou outras ações relacionadas à recuperação de créditos inadimplidos em todo o território nacional.”

“**Art. 3º** As disposições desta Lei aplicam-se a todas as pessoas jurídicas do setor, de direito público ou privado, que realizem, direta ou indiretamente, a atividade descrita no art. 2º desta Lei, independentemente do setor econômico, da



natureza do crédito ou da forma de contratação, desde que atendida a natureza da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE).”

“**Art. 4º** A atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA possui natureza distinta da atividade de telemarketing destinada à oferta ou venda de produtos e serviços, não se sujeitando, portanto, às mesmas disposições legais e normativas que regem o telemarketing comercial.”

“**Art. 5º** A atuação das empresas que prestam a atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA configura-se como assessoria exercida em nome e por mandato do credor originário, não implicando a transferência da titularidade, cessão ou da responsabilidade pelo crédito inadimplido, cabendo-lhes exclusivamente promover os contatos necessários à negociação e regularização do débito.”

“CAPÍTULO II

DAS REGRAS DE CONTATO REMOTO SISTEMÁTICO

Art. 6º O exercício da atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA é garantido, desde que observadas complementarmente as disposições da legislação pertinente, dos limites estabelecidos nesta Lei e do art 42-B, incluído na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), com a seguinte redação:

“**Art. 42-B.** A atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA deverá observar os seguintes critérios: I – chamadas telefônicas: a) em dias úteis, entre 8h00 e 20h00; b) aos sábados, entre 9h00 e 16h00; c) vedadas aos domingos e feriados, salvo mediante consentimento prévio e expresso do consumidor; II – mensagens eletrônicas (SMS, e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas ou outros meios similares): a) limite máximo de 2 (duas) mensagens por canal de comunicação por dia; b) intervalo mínimo de 4 (quatro) horas entre o envio de mensagens; c) excepcionam-se as comunicações que decorram de resposta ativa e inequívoca do



consumidor; III – outros meios de contato remoto deverão observar os mesmos limites e as mesmas condições estabelecidos para as mensagens eletrônicas’.

Art. 7º Constituem práticas abusivas e são expressamente vedados:

I – contato remoto fora dos horários permitidos, observado o rol estabelecido no art. 42-B da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor); II – linguagem ameaçadora, vexatória, ofensiva ou discriminatória; III – cobrança de dívidas já quitadas, prescritas ou inexistentes; IV – contato com terceiros sem vínculo com a dívida, salvo para atualização cadastral; V – omissão na titulação do agente de cobrança e da empresa credora; VI – descumprimento das preferências de contato registradas no Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações (CadÚnico Telefônico).”

“CAPÍTULO III

DO CADASTRO ÚNICO TELEFÔNICO E VALIDAÇÃO DENUMERAÇÕES (CADÚNICO TELEFÔNICO) E DO SISTEMA DE VERIFICAÇÃO DE AUTENTICIDADE DE NÚMERAÇÕES (SUVALIDA)

Art. 8º Para fins deste dispositivo, o art 4º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei geral de Telecomunicações) passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:.....

IV – manter atualizados seus dados cadastrais perante o CadÚnico Telefônico via plataforma “gov.br”. (NR)”.

Art. 9º Fica instituído o CadÚnico Telefônico, com a finalidade de registrar:

I – números válidos vinculados ao CPF ou CNPJ do titular da linha;

II – preferências de contato informadas voluntariamente quando da contratação da linha telefônica ou em caráter de atualização da respectiva plataforma “gov.br”;



III – dados de representantes legais e contatos secundários autorizados informados voluntariamente quando da contratação da linha telefônica ou em caráter de atualização da respectiva plataforma “gov.br”;

IV – opções de bloqueio ou restrição de canais de comunicação.

§ 1º A gestão do CadÚnico Telefônico será definida em regulamento.

§ 2º A consulta ao CadÚnico Telefônico poderá ser previamente realizada ao primeiro contato remoto com o consumidor.

Art. 10. Para fins deste dispositivo, os arts. 19 e 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei geral de Telecomunicações) passam avigorar com a seguinte redação:

“Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

.....

XXXIII – fiscalizar a regularidade da manutenção e atualização do Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações (CadÚnico Telefônico) por parte da concessionária.” (NR)

Art. 96. A concessionária deverá:

.....

VII – manter atualizado os respectivos dados cadastrais das linhas comercializadas perante o Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações (CadÚnico Telefônico) via plataforma “gov.br”, independentemente de contrapartida”. (NR).

Art. 11. Fica instituído o Sistema de Verificação de Autenticidade de Números (SuValida), com os seguintes objetivos:



I – integrar-se a aplicativos de mensagens e serviços de telecomunicações para fornecer um selo de verificação, indicando a autenticidade do número e sua vinculação ao titular legítimo;

II – coibir práticas fraudulentas envolvendo golpes telefônicos e mensagens de aplicativos.

Parágrafo único. O SSuValida deverá ser integrado ao CadÚnico Telefônico, conforme diretrizes a serem definidas por regulamento específico.

Art. 12. Contatos com terceiros só poderão ocorrer para confirmação cadastral, vedada qualquer menção ao conteúdo da dívida, repasse de informações confidenciais ou dados pessoais sensíveis protegidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).”

“CAPÍTULO IV

DA RESPONSABILIDADE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA

Art. 13. As operadoras de telefonia são solidariamente responsáveis pela correta identificação de seus usuários e, para tanto, ficam obrigadas a:

I –no ato de habilitação de qualquer nova linha telefônica (pré-paga ou pós-paga), exigir a apresentação do original ou cópia autenticada de um documento oficial de

identificação válido em território nacional, dentre os quais se incluem a Carteira de Identidade (RG), a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), o Passaporte (para estrangeiros) e o Registro Nacional de Estrangeiros (RNE) ou Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM), ou outros documentos que, por lei, possuam fé pública e permitam a inequívoca identificação civil do solicitante/

II – implementar mecanismos de validação das informações cadastrais fornecidas pelo usuário durante o processo de habilitação da linha, mediante consulta ao CadÚnico Telefônico, para:



a) identificar e registrar a existência de outras linhas telefônicas já vinculadas ao mesmo CPF ou CNPJ do solicitante, em qualquer operadora de telefonia;

b) verificar se o número de linhas telefônicas previamente registradas no CPF ou CNPJ do solicitante atingiu o limite estabelecido por regulamentação ou pelas políticas internas da própria operadora, visando prevenir o uso excessivo e irregular de linhas;

III – manter um sistema de registro de dados cadastrais de seus usuários devidamente atualizado e armazenado em ambiente seguro, implementando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger as informações contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou destruição, de modo que as operadoras deverão garantir a pronta e integral disponibilização desses registros às autoridades judiciais, policiais e outras autoridades legalmente competentes, mediante apresentação de solicitação formal e em conformidade com os procedimentos legais aplicáveis.

Art. 14. A habilitação de nova linha telefônica deverá observar os seguintes procedimentos integrados com a plataforma gov.br:

I – após a coleta de dados pelo agente autorizador da operadora, será iniciada a verificação de identidade do titular via plataforma gov.br, por meio de:

a) validação biométrica, se disponível;

b) validação facial com base em banco de dados da Justiça Eleitoral ou equivalente;

c) confirmação de *login* via conta nível prata ou ouro na plataforma gov.br;

II – após a autenticação, será gerado um protocolo digital de validação, que deverá ser arquivado pela operadora pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

III – o protocolo será automaticamente compartilhado com o CadÚnico Telefônico, vinculando



o número de linha ao CPF ou CNPJ do titular autenticado, desde que preenchido os requisitos previstos no art. 13 desta Lei.

Art. 15. A plataforma gov.br deverá oferecer ambiente para:

I – consulta, alteração ou cancelamento das linhas vinculadas ao CPF ou CNPJ do usuário;

II – registro de preferências de contato, bloqueios, horários e canais autorizados para contatos de cobrança;

III – designação de contatos secundários ou procurador e autorizados;

IV – recebimento de notificações sobre tentativas de habilitação de novas linhas.

Art. 16. As operadoras de telefonia deverão atualizar, diariamente, o banco de dados do CadÚnico Telefônico com base nas alterações realizadas por usuários na plataforma gov.br, assegurando:

I – sincronização automatizada via API segura, sob padrão a ser regulamentado pela ANATEL e pela Secretaria de Governo Digital(SGD);

II – registro de logs de acesso e sincronização para fins de auditoria e rastreabilidade;

III – notificação ao consumidor, via gov.br, sempre que uma nova linha for cadastrada no seu CPF ou CNPJ.

Art. 17. Eventuais inconsistências no cadastro ou tentativas de habilitação de linha com dados incongruentes ou em contrariedade aos requisitos do art. 14 deverão:

I – ser automaticamente bloqueadas pela respectiva operadora de telefonia até a regularização pelo titular;

II – gerar alerta preventivo ao CPF ou CNPJ envolvido por meio da plataforma gov.br e por canais alternativos definidos pelo consumidor.

Parágrafo Único. A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) fiscalizará o cumprimento dos requisitos para habilitação das linhas e aplicará as



sanções cabíveis de acordo com os normativos de controle e sanções, por ela já definidos, através da instauração de processo administrativo, proporcionando o direito de ampla defesa e contraditório.

Art. 18. As linhas telefônicas móveis e fixas habilitadas anteriormente à data de publicação e vigência desta Lei deverão ser cadastradas e vinculadas à conta gov.br do respectivo titular no prazo máximo de 180 (cento e oitenta)

dias, contados a partir do início de sua vigência.

§ 1º O cadastramento será realizado conforme procedimentos descritos no art. 14 desta Lei, inclusive coma geração de protocolo digital e vinculação ao CadÚnico Telefônico, possibilitando-se a utilização dos meios digitais para a confirmação dos dados de identificação e cadastrais do consumidor.

§ 2º O não cadastramento das linhas telefônicas no prazo estipulado poderá acarretar sanções administrativas aplicáveis pela ANATEL às operadoras responsáveis, nos termos das regulamentações vigentes, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

Art. 19. A quantidade de linhas telefônicas por usuário (consumidor) se limitará em até 5 (cinco) linhas por pessoa física, salvo justificativa específica devidamente comprovada no momento da contratação.

Art. 20. Para pessoas jurídicas, a liberação de linhas observará a respectiva CNAE e critérios definidos pela ANATEL.

Art. 21. A ANATEL exercerá rigorosa fiscalização sobre as operadoras de telecomunicações acerca da organização, controle e atualizações do CadÚnico Telefônico.”

“CAPÍTULO V

DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Art. 22. A ANATEL deverá:

I – fiscalizar o cumprimento das obrigações relacionadas ao CadÚnico Telefônico;



II – incorporar as regras desta Lei em seus normativos e despachos regulatórios.

Parágrafo único. A ANATEL fiscalizará o cumprimento dos limites e aplicará as sanções cabíveis de acordo com os normativos de controle e sanções, por ela já definidos.”

“CAPÍTULO VI

DA DEFESA AO CONSUMIDOR

Art. 23. As empresas que atuam na atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA deverão:

- I – identificar-se claramente no início do contato com o consumidor;
- II – evitar qualquer constrangimento ou discriminação na chamada;
- III – manter armazenadas as gravações pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias e colocada à disposição do consumidor quando solicitada;
- IV – disponibilizar canal de atendimento gratuito para reclamações.

Art. 24. O descumprimento sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e legislações correlatas.

Art. 25. A fiscalização caberá ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e à ANATEL.”

“CAPÍTULO VII

DA VEDAÇÃO AO USO OBRIGATÓRIO DE PREFIXOS

Art. 26. É vedada a obrigatoriedade de uso de prefixos numéricos específicos (Códigos Não Geográficos - CNG), bem como recursos de identificação visual nos contatos remotos sistemáticos para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA, com intuito de evitar a exposição negativado consumidor, viabilizando negociações e atendimentos.”

“CAPÍTULO VIII



DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Esta Lei tem como objetivo a valorização, profissionalização e regulamentação da atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA, promovendo práticas transparentes, respeitosas e garantindo o exercício regular de direito por parte das empresas do segmento.

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

JUSTIFICAÇÃO

A Emenda tem por finalidade harmonizar regras de proteção ao consumidor com práticas de recuperação de créditos saudáveis, evitando-se o aumento dos patamares atuais de inadimplemento dos consumidores quanto às obrigações de crédito assumidas.

A atividade de contato remoto sistemático para a recuperação de créditos de consumidor inadimplente - RECUPERA representa um dos pilares da economia de serviços no Brasil, contribuindo de forma significativa para a regularização de inadimplência, movimentação do sistema financeiro e estímulo à renegociação de dívidas de milhões de brasileiros.

Apesar de sua relevância econômica e social, carece de uma regulamentação clara e específica que a diferencie do *telemarketing* comercial e assegure a proteção do consumidor contra abusos. A ausência dessa normatização tem gerado insegurança jurídica, má conduta de algumas empresas e, conseqüentemente, desgaste na relação entre consumidores, credores e seus representantes.

A presente proposta busca preencher essa lacuna legal, estabelecendo um marco regulatório que assegure tanto os direitos do consumidor quanto a continuidade e profissionalização de um segmento com alto índice de empregabilidade, receitas e eficiência para o mercado e a economia brasileira.



Ao disciplinar os limites de contato, exigir transparência nas comunicações, instituir o Cadastro Único Telefônico e Sistema de Validação de Numerações (CadÚnico Telefônico) e o Sistema de Verificação de Autenticidade de Números (SuValida), bem como conferir obrigações às operadoras de telefonia, a proposta estabelece uma base legal sólida e contemporânea, alinhada com os princípios da dignidade do consumidor, da boa-fé e da função social da atividade.

Dessa forma, a aprovação deste Projeto de Lei se faz urgente e necessária para garantir segurança jurídica, respeito às relações de consumo, fortalecimento da atividade econômica e redução do custo do crédito em nível nacional.

Sala da comissão, de de .

Senador Laércio Oliveira
(PP - SE)

