

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PERNAMBUCO

LEI ESTADUAL 16.559/19

CARTILHA EXPLICATIVA PRINCIPAIS PONTOS

SERUR

CÂMARA,
MAC DOWELL,
MEIRA LINS,
MOURA E RABELO
ADVOGADOS

CARTILHA INFORMATIVA
GRATUITA

ESTE CONTEÚDO PODE SER:



copiado



distribuído



transmitido

Desde que não haja fins comerciais,
nem alterações em seu conteúdo ou
nos créditos de sua autoria.

Este conteúdo é uma colaboração de:

Brunna de Arruda Quintero

Caio Jordão da Silva Moraes

Daniel Falcão Hazin

Daniel Miaja Simões Guimarães

Edelzito Pessoa Tenório Filho

Felipe Varela Caon

Hially Morgana Santos Seixas Barbosa

Nickolas Russell de Pinho Alves

Rubens Sampaio Carnelós

SERUR

CÂMARA
MAC DOWELL,
MEIRA LINS,
MOURA E RABELO
ADVOGADOS

Caros clientes e amigos,

Atentos à entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor do Estado de Pernambuco, que regulamentará as relações de consumo estabelecidas naquele estado, e à necessidade de reunir, de forma prática e simples, as informações mais relevantes para as suas atividades, nós, do SERUR Advogados, temos o prazer de apresentar esta cartilha.

Esperamos que seja útil em nossa jornada diária de defesa dos interesses desta conceituada empresa.

S E R U R

CÂMARA,
MAC DOWELL,
MEIRA LINS,
MOURA E RABELO
ADVOGADOS

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS	2
1.1. Vigência e espaço	2
1.2. Base de princípios e normas gerais	2
1.3. Cópia do CDC/PE no estabelecimento	2
1.4. Tamanho dos cartazes	3
1.5. Utilização de código de barras	3
1.6. Deveres de informação aos consumidores	3
1.7. Dever de identificação do funcionário do fornecedor	4
1.8. Meio de pagamento	5
1.9. Faturas e cobranças	6
1.10. Crédito e venda a prazo	7
1.11. Promoções e liquidações	8
1.12. Data e turno para entrega de produtos e prestação de serviços em domicílio	8
1.13. Comércio eletrônico	9
2. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	10
2.1. Tempo de espera pelo atendimento	10
2.2. Direito à informação	10
2.3. Comprovantes de transações	10
2.4. Baixa de gravame junto ao DETRAN (financiamento de veículos)	11
3. SETOR ENERGÉTICO	12
3.1. Aplicabilidade das normas	12
3.2. Locais de pagamento	12
3.3. Suspensão do serviço	12
3.4. Aviso de interrupção	13
4. TELEFONIA, INTERNET E TV POR ASSINATURA	14
4.1 Do tempo de espera em loja física	14
4.2. Da fatura	14
4.3. Do código IMEI	14
4.4. Do bloqueio de chamadas	15
4.5. Call Centers	15
5. DAS PENALIDADES	16
6. DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SEDC	18
7. DAS REGULAMENTAÇÕES	18

CDC PERNAMBUCANO – LEI ESTADUAL 16.559/19

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. Vigência e espaço:

O CDC/PE indica que sua vigência terá início após 90 dias da data da publicação. A publicação ocorreu no dia 16.01.19, de modo que a vigência se iniciará em 17.04.19 (art. 203).

As disposições previstas no Código serão aplicadas às relações de consumo em que o fornecimento do produto ou a prestação do serviço ocorrer no âmbito do Estado de Pernambuco, ainda que a contratação se dê por meio eletrônico (art. 2º).

Portanto, se o produto for fornecido no Estado de Pernambuco, as disposições do CDC/PE serão aplicadas, ainda que se trate de compra realizada por meio eletrônico em outro estado da federação.

1.2. Base de princípios e normas gerais:

O Código, de forma expressa, indica que as disposições nele previstas não afastam outros princípios e normas de proteção e defesa do consumidor, sobretudo o disposto no CDC nacional (art. 1º, §1º).

Significa que as normas gerais estabelecidas no CDC nacional continuarão a ser aplicadas. Destacam-se algumas: inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII); decadência e prescrição (arts. 26 e 27); repetição de indébito (art. 42, parágrafo único) etc.

1.3. Cópia do CDC/PE no estabelecimento:

O fornecedor de produtos ou serviços deve manter em seu estabelecimento comercial, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar ou cópia reprográfica do Código Estadual de Defesa do Consumidor (art. 7º), assim como o nacional.

O exemplar ou cópia reprográfica deverá ser atualizado anualmente (§ 1º).

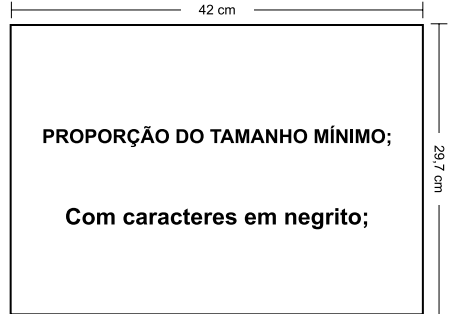
O descumprimento do dever acima sujeitará o fornecedor de produtos ou serviços à penalidade de multa, prevista na faixa A, do art. 180 do CDC/PE, que corresponde ao valor de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00, sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções previstas no código.



1.4. Tamanho dos cartazes:

O CDC/PE, em diversas passagens, determina que os fornecedores de produtos ou serviços afixem em seus estabelecimentos cartazes com informações específicas.

O art. 8º estabelece que todos os cartazes previstos no Código devem ser afixados em local de fácil visualização ao consumidor e observarão o tamanho padrão mínimo de 29,7 cm (vinte e nove centímetros e sete milímetros) de altura por 42,0 (quarenta e dois centímetros) de largura (Folha A3), com caracteres em negrito.



Dessa maneira, sempre que o Código prever o dever de afixação de cartazes, esses devem observar o padrão mínimo exigido no art. 8º.

1.5. Utilização de código de barras:

Não é imposto ao fornecedor de produtos ou serviços a utilização de sistema de código de barras e de equipamento de leitura eletrônico de preços. Todavia, caso seja utilizado, o CDC/PE impõe alguns deveres.

Na hipótese de utilização do sistema de código de barras, o fornecedor deverá disponibilizar equipamentos de leitura ótica em perfeito estado de funcionamento, que deverão ser indicados por cartazes suspensos que informem sua localização, observando a distância máxima de 15 (quinze metros) entre qualquer produto e o equipamento de leitura mais próximo (art. 11, § 2º, incisos I e II).

Caso haja divergência entre o preço afixado ou indicado pelo sistema de código de barras e o preço fixado no momento do pagamento, prevalecerá o menor, salvo se manifestamente irrisório ou inverossímil.

O descumprimento dos deveres acima sujeitará o fornecedor à penalidade de multa, prevista na faixa A, B, ou C, que corresponde ao valor de R\$ 600,00 a R\$ 100.000,00, sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções previstas no código.

1.6. Deveres de informação aos consumidores:

O CDC/PE estabelece uma série de direitos à informação que deverão ser prestados pelos fornecedores aos consumidores, sob pena de aplicação de penalidades.

O fornecedor é obrigado a informar o consumidor de mudanças na quantidade, qualidade e peso dos produtos comercializados, sendo que tais informações deverão ser gravadas, de forma destacada, no rótulo ou embalagem do produto

(art. 13, § 1º)¹.

O descumprimento do dever acima sujeitará o fornecedor à penalidade de multa, cujo montante corresponderá ao valor de R\$ 600,00 a R\$ 1.000.000,00, sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções previstas no Código.

Ainda é imposto ao fornecedor o dever de disponibilizar aos consumidores, em formato digital, uma via dos contratos firmados por meio eletrônico ou por telefone (art. 14)². O consumidor poderá optar pelo recebimento do contrato escrito, o qual deverá ser enviado em até 15 (quinze) dias úteis após a compra do produto ou contratação dos serviços (§1º).

As despesas para o envio da via física do contrato não poderão ser cobradas do consumidor, devendo ser arcadas pelo fornecedor (§2º).

No caso de produtos com envio imediato, o fornecedor poderá limitar-se à disponibilização, em formato digital, dos termos e condições aplicáveis à compra (§3º). Trata-se de disposição aplicável às compras realizadas na internet, nas quais o consumidor apenas aceita os termos da compra.

O descumprimento aos deveres acima sujeitará o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 600 a R\$ 50.000,00 (faixas A ou B).

O art. 17, do CDC/PE, estabelece que o fornecedor de produtos ou serviços deve afixar cartaz, preferencialmente na entrada do estabelecimento, com as seguintes informações: i) razão social e nome fantasia; ii) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ); iii) número de inscrição estadual e municipal; iv) especificação da atividade; v) endereço completo; e vi) e-mail ou telefone do SAC.

O cartaz acima deve seguir o padrão mínimo indicado no art. 8º, do Código.

Caso haja descumprimento do dever acima sujeitará o fornecedor à penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

Razão Social
Nome Fantasia
CNPJ
Especificação da atividade
Endereço completo
E-mail ou telefone do Serviço de
Atendimento ao Consumidor

1.7. Dever de identificação do funcionário do fornecedor:

Na hipótese de o fornecedor ser acionado para realizar qualquer reparo ou prestação de serviço na residência do consumidor, é obrigado a informar os dados

¹ Disposição semelhante foi prevista na Lei do Estado do Rio de Janeiro n. 1.939/91, que teve sua constitucionalidade discutida na ADI n. 750/RJ.

O STF entendeu constitucional a obrigação de informação sobre a composição de qualquer produto alimentício, que deve figurar na face principal do rótulo ou embalagem.

² A matéria já estava disciplinada para as prestadoras de serviços de telecomunicação. A resolução 632/2014 da Anatel, no seu art. 51, § 1º, faculta que essa mensagem seja encaminhada por mensagem eletrônica ou por outra forma acordada com o consumidor.

de identificação dos funcionários designados para o atendimento, em prazo não inferior a 1 (uma) hora do horário previsto ou agendado (art. 20).

O fornecedor, no momento do atendimento, deverá solicitar ao consumidor e-mail ou número de telefone residencial ou celular, utilizando-os para enviar o nome completo e matrícula do funcionário, juntamente com senha de identificação do atendimento e, sempre que possível, a foto.

O CDC/PE estabelece que todas as empresas de prestação serviços estarão sujeitas à obrigação acima, especialmente os seguintes setores: i) telefonia e internet; ii) TV por assinatura; iii) reparos elétricos e eletrônicos; iv) assistência técnica de eletrodomésticos; v) energia elétrica; vi) gás encanado para fins residenciais; vii) seguros residenciais, de saúde e outros.

O descumprimento do dever acima sujeitará o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

1.8. Meio de pagamento:

O fornecedor de produtos ou serviços poderá diferenciar preços de acordo com o meio de pagamento utilizado (art. 22). Essa regra já existia em âmbito federal (Lei 13.455/17). É uma prerrogativa interessante, mas que deve ser aplicada de forma equilibrada para evitar interpretações restritivas no judiciário.

Por sua vez, é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços exigir do consumidor valor mínimo para pagamento em cartão de crédito ou débito; cobrar ou descontar do consumidor valores financeiros nos pagamentos realizados com tíquetes, vale-alimentação ou similares; e condicionar o pagamento mediante cheque à exigência de tempo mínimo de abertura de conta bancária na instituição financeira correspondente. O descumprimento de tal obrigação sujeitará o fornecedor à penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.



Ainda quanto aos meios de pagamento, o CDC/PE estabelece que o fornecedor deverá afixar cartaz para cada um dos seguintes dizeres (art. 25): I – “É PERMITIDA A COBRANÇA DE VALORES DIFERENCIADOS DE ACORDO COM O MEIO OU PRAZO DE PAGAMENTO”; II – “É PROIBIDO COBRAR OU DESCONTAR DO CONSUMIDOR VALORES FINANCEIROS NOS PAGAMENTOS REALIZADOS COM TÍQUETES, EM QUAISQUER DE SUAS MODALIDADES”; e III – “É VEDADO AO FORNECEDOR DE PRODUTOS OU SERVIÇOS EXIGIR DO CONSUMIDOR VALOR MÍNIMO PARA PAGAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO”.

O Código prevê que os dizeres acima deverão constar cada uma em um cartaz, no padrão mínimo estabelecido no art. 8º. Percebe-se que os caracteres utilizados pela legislação estão em caixa alta, e em negrito (art. 8º), de modo que

fica a sugestão de os cartazes também utilizarem a caixa alta, evitando-se, assim, maiores problemas com os órgãos de fiscalização.

Caso o fornecedor despreze a obrigação de afixar os cartazes acima, estará sujeito à penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

1.9. Faturas e cobranças:

O CDC/PE determina que o fornecedor de produtos ou serviços deve ajustar de forma imediata as faturas ou cobranças que apresentem valores indevidos, sendo vedada a compensação nas faturas subsequentes (art.26)³. Assim, o fornecedor não poderá corrigir a cobrança de valores indevidos por meio de abatimento em faturas subsequentes, devendo fazê-lo de imediato.

O Código considera como indevido o valor cobrado do consumidor que esteja em desacordo com a oferta anunciada, com o contrato pactuado ou com as demais normas de proteção e defesa do consumidor, seja em relação ao montante cobrado, seja em relação à data do vencimento ou forma de cobrança.

Percebe-se uma amplitude na ideia de valor indevido, exigindo do fornecedor um cuidado maior nas informações prestadas ao consumidor.

Quanto à fatura, o código estabelece o prazo de vencimento ou cobrança será de, no mínimo, 3 (três) dias úteis, a contar da data de sua efetiva disponibilização para pagamento, salvo se a data de vencimento originária for mais benéfica ao consumidor (art. 26, §2º).

O descumprimento a todas as obrigações acima poderá ensejar penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 100.000,00.

Por sua vez, o art. 29 obriga o fornecedor de produtos ou serviços a postar, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento, os boletos bancários e documentos de cobrança. Caso o consumidor receba o documento de cobrança em desconformidade com o referido prazo, fica desobrigado do pagamento de multa ou encargos, por atraso, até o limite de 10 (dez) dias após o vencimento originário da fatura⁴.

O descumprimento do que estabelece o art. 29 sujeita o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

Ainda em relação à cobrança, o art. 28, do CDC/PE, determina que os fornecedores de produtos ou serviços disponibilizem, nas faturas ou boletos mensais de cobrança, seus endereços completos e telefones. O descumprimento a tal determinação enseja a imposição de multa no valor de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

³ Trata-se de disposição que contraria o que estabelece art. 85 da Resolução 632/2014 da Anatel, aplicada aos serviços de telecomunicações, segundo o qual a restituição de valores cobrados indevidamente pode ser realizada, a critério do consumidor, por meio de compensações/abatimentos nas cobranças posteriores.

⁴ O disposto nos arts. 26 e 29 não está em conformidade com a Resolução 632/2014 da Anatel, porquanto o art. 76 do referido ato normativo prevê que o documento de cobrança deve ser entregue ao consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

IMPORTANTE: os artigos 25, caput e § 2º, 28 e 29, acima destacados têm sua constitucionalidade discutida na ADIn nº 6.086, proposta pela Associação das Operadoras de Celulares – ACEL e Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado – ABRAFIX.

1.10. Crédito e venda a prazo:

Quando o fornecedor permitir o parcelamento ou financiamento de seus produtos, estará obrigado a identificar, em seus anúncios, as seguintes informações: i) preço à vista; ii) valor total a prazo; iii) quantidade das parcelas; iv) valor das parcelas; v) taxa de juros mensais; e vi) taxa de juros anuais.

As informações acima deverão ter o mesmo destaque e serão dispostas em local de fácil e imediata visualização pelo consumidor. As taxas de juros mensais e anuais deverão estar indicadas após o preço final do produto ou serviços.

Ainda, estabelece-se que as referidas informações devem ser prestadas em qualquer tipo de meio de comunicação, externo ou interno, visual ou sonoro.

O descumprimento das obrigações acima enseja a penalidade multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

O Código veda a cobrança de taxas para abertura de crédito, ou confecção de cadastros ou quaisquer outras tarifas (art. 31). Caso haja a cobrança, o consumidor terá direito à repetição de indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais (§1º). Percebe-se que o Código insere mais uma hipótese para repetição de indébito.

Além da repetição de indébito, o fornecedor que cobrar as taxas ou tarifas acima estará sujeito à penalidade de multa no valor de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

Quando o fornecedor negar a concessão de crédito, seja de natureza comercial, financeira ou bancária, é obrigado a entregar ao consumidor, sempre que por ele solicitado, declaração com as seguintes informações: i) nome do estabelecimento; ii) nome e qualificação do consumidor cujo crédito tenha sido negado; e iii) motivo pelo qual houve a negativa – art. 32. Caso haja descumprimento, ficará o fornecedor sujeito a penalidade de multa no valor de R\$ 600,00 a R\$ 100.000,00.

O art. 33, do Código, estabelece a obrigação do fornecedor afixar mais cartazes para cada um dos seguintes dizeres: i) “O PARCELAMENTO OU ENDIVIDAMENTO EM EXCESSO PODERÁ OCASIONAR O COMPROMETIMENTO DE SUA RENDA FAMILIAR”; e ii) “É PROIBIDA A COBRANÇA DE TAXAS DE ABERTURA DE CRÉDITO, TAXAS DE ABERTURA OU CONFECÇÃO DE CADASTROS OU QUAISQUER OUTRAS TARIFAS, IMPLÍCITAS OU EXPLÍCITAS, DE QUALQUER NOMENCLATURA, QUE CARACTERIZEM DESPESAS ACESSÓRIAS AO CONSUMIDOR”.

Além dos cartazes, o fornecedor que oferecer parcelamento ou financiamento de seus produtos ou serviços deve afixar, em local de fácil visualização, tabela contendo as taxas de juros mensais e anuais praticadas, os juros incidentes em caso de mora e os demais acréscimos legalmente previstos, com indicação do respectivo dispositivo legal (§1º).

Como já indicado, todos os cartazes devem respeitar o padrão mínimo do art. 8º (29,7 cm de altura por 42 cm de largura), com caracteres em negrito.

O descumprimento da obrigação de afixar os cartazes pode levar à penalidade de multa de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

1.11. Promoções e liquidações:

O Código determina que o fornecedor, nas promoções e liquidações, divulgue o valor original do produto e o valor promocional, para que o desconto seja percebido de forma clara e precisa pelo consumidor (art.34). O anúncio de produtos em promoções e liquidações sem que haja redução do preço original é vedado de forma expressa.

O descumprimento da obrigação acima pode ensejar penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

Os fornecedores de serviços prestados de forma contínua, como as concessionárias de telefonia e energia elétrica, em suas promoções e liquidações, são obrigados a conceder a seus clientes pré-existentes os mesmos benefícios de promoções e liquidações destinados a novos clientes.

A extensão do benefício das promoções e liquidações aos clientes pré-existentes deve ocorrer de forma automática, a partir de seu lançamento, sem distinção fundada em área geográfica ou na data de adesão do consumidor (§ 2º).

No caso de o fornecedor descumprir a obrigação de estender os descontos aos clientes pré-existentes, ficará sujeito à penalidade de multa no importe de R\$ 600,00 a R\$ 100.000,00.

A aplicação da disposição referente à extensão dos descontos aos clientes pré-existentes está sendo questionada no que se refere às concessionárias de serviços de telecomunicações (telefonia) por meio da ADIn n. 6.086, pois, em tese, tal matéria seria de competência privativa da União.

1.12. Data e turno para entrega de produtos e prestação de serviços em domicílio:

O Código estabelece que o fornecedor deve informar a data e o turno para entrega dos produtos ou para prestação de serviços em domicílio (art. 38).

São considerados os seguintes turnos para entrega de produtos ou prestação de serviços em domicílio: i) turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 12h00; ii) turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00; e turno da noite: compreende o período entre 18h00 e 22h00.

O descumprimento aos parâmetros acima



sujeitará o fornecedor à penalidade multa no valor de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

1.13. Comércio eletrônico:

O Código tem uma seção em que trata do comércio eletrônico, estabelecendo que suas disposições se aplicam às lojas virtuais de produtos ou serviços.

Considera-se loja virtual o ambiente eletrônico, próprio ou de terceiros, em sites, redes sociais ou similares, utilizado pelo fornecedor para ofertar produtos ou serviços ao consumidor (art. 40, § 1º).

O § 2º do art. 40 estabelece que as disposições do código se aplicam às lojas virtuais que vendam produtos ou serviços de terceiros, ainda que haja somente a intermediação do pagamento.

O ponto acima deve ser considerado quando for analisado o regime de responsabilidade decorrente do marketplace, pois o CDC/PE prevê a aplicação das disposições inclusive para o intermediador de venda feita pela internet.

O fornecedor de produtos ou serviços é obrigado a disponibilizar, na página inicial de sua loja virtual, as seguintes informações: i) razão social; número de inscrição no CNPJ ou no CPF, conforme o caso; iii) endereço; e iv) e-mail ou telefone do SAC. Multa pelo descumprimento: R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.

O fornecedor é obrigado a informar, no site de sua loja virtual, a respeito da disponibilidade do produto em estoque para envio imediato. Entende-se como produto em estoque para envio imediato aquele disponível na central de distribuição do próprio fornecedor, no momento em que consultado pelo consumidor (§ 1º).

Caso o produto não esteja disponível para envio imediato, tal circunstância deverá ser informada, sendo vedado ao fornecedor entregar produto diverso, salvo se permitido pelo consumidor (§ 2º).

Em qualquer caso, a informação acima deverá anteceder o momento do pagamento, independentemente da forma pela qual este seja realizado, ainda que por meio de boleto bancário (§3º).

No caso de descumprimento das obrigações acima, o fornecedor ficará sujeito à penalidade multa no importe de R\$ 10.000,00 a R\$ 100.000,00.



2. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

2.1. Tempo de espera pelo atendimento:

Define o art. 63, do Código, limite de espera do consumidor, na fila, de 30 minutos nos 5 primeiros dias úteis do mês, véspera ou dia seguinte a feriados. Nos demais dias, estabeleceu 15 minutos como tempo máximo de espera.

O consumidor deverá receber um comprovante de registro do horário de entrada, contendo nome e número da instituição.

Ao ultrapassar o limite estipulado na lei, a instituição financeira poderá receber multa de R\$ 10.000,01 a R\$ 1.000.000,00.

2.2. Direito à informação:

Todas as instituições financeiras deverão exibir tabela informativa sobre os serviços prestados e os respectivos preços (local de fácil visualização pelo consumidor), contendo: i) Serviços essenciais gratuitos; ii) Serviços cobrados pela instituição, como transferências para outras instituições, fornecimento de talão de cheque em quantidade superior ao previsto no pacote de serviços essenciais, fornecimento de cartão de crédito, operações de crédito, disponibilização de cheque especial, operações de câmbio (art. 64).

A tabela deverá ter, no mínimo, 50cm de largura por 60 cm de altura. O descumprimento do dever acima acarretará multa de R\$ 10.000,01 a R\$ 1.000.000,00.

Além da tabela mencionada, o CDC/PE também impõe a obrigação de afixar cartazes no interior das agências, com os seguintes dizeres (art. 68):

“É ASSEGURADO AO CONSUMIDOR A LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DO DÉBITO, TOTAL OU PARCIALMENTE, MEDIANTE REDUÇÃO PROPORCIONAL DOS JUROS E DEMAIS ACRÉSCIMOS, NOS TERMOS DO ART. 52, § 2º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990)” e “É VEDADO ÀS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, FINANCEIRAS E DE CRÉDITO RECUSAR OU DIFICULTAR, AOS CLIENTES E USUÁRIOS DE SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS, O ACESSO AOS CANAIS DE ATENDIMENTO CONVENCIONAIS, INCLUSIVE GUICHÊS DE CAIXA, MESMO NA HIPÓTESE DE OFERECER ATENDIMENTO ALTERNATIVO OU ELETRÔNICO”.

O descumprimento do dever contido no art. 68 pode ensejar a imposição de multa de R\$ 600,00 a R\$ 10.000,00.

2.3. Comprovantes de transações:

A durabilidade do papel não pode ser inferior a 5 anos e o número de referência ao documento não pode ter qualquer tipo de abreviação.

O descumprimento da obrigação acima acarretará multa de R\$ 600,00 a R\$ 50.000,00.



2.4. Baixa de gravame junto ao DETRAN (financiamento de veículos):

Conforme redação do art. 67 do código, a instituição financeira terá o prazo de 10 dias úteis contados da quitação do contrato pelo consumidor.

O descumprimento acarretará multa de 1% do valor financiado e será revertida em favor do consumidor.

2.4 Cartão de crédito e débito:

Segundo o art. 65, do CDC/PE, qualquer bloqueio de cartão de crédito ou de débito, exceto aqueles solicitados pelo consumidor, deve ser informado pela instituição em até 24 horas.

O descumprimento acarretará multa de R\$ 10.000,01 a R\$ 100.000,00.



3. SETOR ENERGÉTICO

3.1. Aplicabilidade das normas:

O CDC/PE estabelece que as normas básicas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e das normas correlatas expedidas pela agência reguladora competente continuam a ter aplicabilidade, devendo prevalecer, em qualquer caso, a norma mais benéfica ao consumidor (art.146, Parágrafo Único).

3.2. Locais de pagamento:

As concessionárias de serviços públicos são obrigadas a disponibilizar pontos de pagamento (próprios ou rede bancária credenciada, incluindo casas lotéricas) de faturas e cobranças em número compatível com o número de usuários nos municípios (art. 147, §1º).

Caso as concessionárias não cumpram com o quantitativo mínimo de pontos de pagamento, ficará vedada a cobrança de multas e juros de mora ou a interrupção do serviço por falta de pagamento (§2º).

Deverá, ainda, ser respeitado o tempo máximo de espera nos pontos de pagamento, sendo de até 15 (quinze) minutos, em dias normais de atendimento; e até 30 (trinta) minutos, nos 5 (cinco) primeiros dias úteis de cada mês ou em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriados (§3º).

IMPORTANTE: é obrigatória a instalação de relógio, em local visível ao consumidor, preferencialmente na entrada do estabelecimento (§6º)!

O descumprimento aos deveres acima sujeitará o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 10.000,01 a R\$ 1.000.000,00, sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.



3.3. Suspensão do serviço:

As concessionárias de serviços públicos devem informar ao consumidor acerca da suspensão provisória ou alteração de ordem técnica no fornecimento do serviço em prazo não inferior a 7 (sete) dias de sua realização (art. 148).

Nos casos em que houver suspensão não programada do serviço, decorrentes de força maior ou de outro acontecimento imprevisível, o consumidor deverá ser informado sobre a causa da suspensão, as áreas abrangidas e a previsão de retorno, em até 2 (duas) horas após a suspensão (§1º).

O descumprimento aos deveres acima sujeitará o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 10.000,01 a R\$ 100.000,00, sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

IMPORTANTE: A Associação das Operadoras de Celulares (Acel) e a Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado (Abrafix) ajuizaram no Supremo Tribunal Federal (STF) cinco Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs), com pedidos de liminar, questionando normas do Estado de Pernambuco. A ADI 6086 que tem como relator o Min. Gilmar Mendes, questiona dispositivos da lei 16.559/2019, que instituiu o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco e entre outros assuntos, a constitucionalidade do artigo 148.

3.4. Aviso de interrupção:

Na hipótese de interrupção no fornecimento de serviços públicos, por motivo de inadimplência, o consumidor deverá ser informado em prazo não inferior a 15 (quinze) dias de sua efetivação, por meio de correspondência, enviada especialmente para esse fim. Nesse caso, o corte somente poderá efetivar-se de segunda à sexta-feira, das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, salvo se outro horário for combinado previamente com o consumidor (art. 149, §1º).

Deverá constar na correspondência os seguintes dados: i) nome, telefone, site, endereço e logotipo da concessionária, a expressão “urgente” e a identificação do consumidor; ii) o período de fornecimento de serviços a que corresponde a falta de pagamento e a iminência da operação de interrupção; iii) procedimento para quitação do débito; e iv) o procedimento para requerer o reestabelecimento, caso o fornecimento dos serviços seja efetivamente interrompido.

Se o consumidor realizar a quitação ou o parcelamento administrativo do débito, as concessionárias de serviços públicos serão obrigadas a restabelecer o fornecimento em até 24 (vinte e quatro) horas (§2º).

IMPORTANTE: atualmente, a Resolução Normativa 414/2010, da ANEEL, em seu art. 173, inciso I, permite que a notificação também seja feita em destaque na fatura. Já o art. 176, inciso I e II menciona que a distribuidora deve restabelecer o fornecimento no prazo de 24 horas para religação normal de unidade consumidora localizada em área urbana e 48 horas para unidade consumidora localizada em área rural.

O descumprimento aos deveres acima sujeitará o fornecedor à penalidade multa no importe de R\$ 10.000,01 a R\$ 100.000,00 (faixas B ou C), sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

4. TELEFONIA, INTERNET E TV POR ASSINATURA

4.1 Do tempo de espera em loja física:

O Código estadual passou a prever tempo máximo de espera, em lojas físicas, seja ela própria, credenciada ou autorizada. Conforme determina o artigo 166, o tempo máximo será de: 15 (quinze) minutos, entre a segunda-feira e a sexta-feira, e até 30 minutos nos sábados, domingos ou feriados, caso estabelecimento esteja em funcionamento.

Como comprovação, o consumidor deverá receber uma senha ou protocolo, com número de ordem, data e horário, imediatamente no momento de sua chegada ao estabelecimento (art. 166, §1º).

Ainda, determina o código que passa a ser obrigatória a instalação de relógio, em local visível, para que o consumidor possa verificar o cumprimento do horário máximo de atendimento (art. 166, §2º). Preferencialmente, o relógio deverá ser instalado na entrada do estabelecimento.

Conforme o art. 166, § 4º, o descumprimento sujeitará o infrator à penalidade de multa, que irá variar entre R\$ 10.000,01 (dez mil reais e um centavo) e R\$ 100.000,00 (cem mil reais), sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

4.2. Da fatura:

Diferentemente do que prevê a legislação em vigor atualmente, o Código determina que fica proibida, segundo o art. 167, § 1º, a cobrança de chamadas realizadas há mais de 60 (sessenta dias) e que não foram inseridas nas faturas do período correspondente.

Atualmente, a Resolução Normativa 632/2014 da ANATEL, em seu art. 73, indica que o período faturado seja, em regra, de 30 (dias). Indiretamente, portanto, o CDC Estadual torna obrigatório o período máximo de sessenta dias.

Segundo determinação dos §§ 2º e 4º, do mesmo art. 167, o descumprimento sujeitará o infrator à restituir o valor cobrado indevidamente, em dobro, com juros e correção monetária, além da penalidade de multa, que irá variar entre R\$ 50.000,01 (cinquenta mil reais e um centavo) e R\$ 9.000.000,00 (nove milhões de reais), sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

4.3. Do código IMEI:

Passa a ser obrigatório que todos os celulares constem, em sua nota fiscal, a informação do IMEI, como determina o art. 168, que ainda padroniza em seu § 1º a forma para cumprimento dessa determinação, afirmando que os caracteres deverão estar em tamanho proporcional às informações ali contidas e com a seguinte redação: “O CÓDIGO IMEI DESTA EQUIPAMENTO É _____.”

No mesmo sentido, o § 2º, do art. 168, passa a obrigar os pontos de venda,

seja físico ou virtual, que entreguem ao consumidor um informativo impresso com a seguinte informação: “É IMPORTANTE QUE VOCÊ TENHA CONHECIMENTO DO CÓDIGO IMEI DE SEU APARELHO DE TELEFONE CELULAR. PARA TANTO, CONSULTE A SUA NOTA FISCAL OU DIGITE *#06# NO TECLADO DO EQUIPAMENTO. EM CASO DE ROUBO, FURTO OU PERDA, INFORME À OPERADORA O NÚMERO DO CÓDIGO IMEI PARA BLOQUEIO E INUTILIZAÇÃO DO APARELHO”.

O descumprimento da norma prevista acima, sujeitará o infrator à penalidade de multa, que irá variar entre R\$ 600,00 (seiscentos reais) e R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

4.4. Do bloqueio de chamadas:

Torna-se obrigatório, por determinação do art. 169, do CDC Estadual, que sejam afixados nos estabelecimentos físicos e pontos de venda, cartazes com os seguintes dizeres: “O USUÁRIO PODERÁ SOLICITAR O BLOQUEIO DE CHAMADAS NÃO IDENTIFICADAS, CONFORME ESTABELECIDO PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL)”.



De maneira que o Parágrafo Único, do mesmo artigo 169, prevê que o descumprimento sujeitará o infrator à penalidade de multa, que irá variar entre R\$ 600,00 (seiscentos reais) e R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo da aplicação cumulativa de outras sanções.

4.5. Call Centers:

Por meio do art. 81, o CDC estadual cria o Cadastro Único para o Bloqueio de ligações de Telemarketing, que terá o objetivo de impedir que empresas de telemarketing entrem em contato com o consumidor cadastrado, para lhe oferecer produtos ou serviços.

O consumidor poderá solicitar, a qualquer momento, sua inclusão ou exclusão do cadastro, conforme determina o § 2º, do art. 81.

O prazo para cessação das ligações, por determinação do § 3º, do mesmo art. 81, será de 30 (trinta) dias da data de solicitação de inclusão do nome do consumidor no cadastro.

O descumprimento do disposto no art. 81, que versa sobre Call Centers, sujeita o infrator ao pagamento de multa entre R\$ 600,00 (seiscentos reais) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme determina o § 5º, do mesmo artigo.

5. DAS PENALIDADES

A Lei estadual replica as modalidades de sanções administrativas previstas na norma federal, estabelecendo as seguintes hipóteses:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

No que diz respeito à aplicação da sanção pecuniária, o CDC/PE inova em relação à penalidade de multa. Agora serão fixadas faixas pecuniárias para determinado tipo de infração, graduadas conforme a natureza e a gravidade da infração (art. 180, §1º).

A multa será fixada com base em uma das cinco faixas pecuniárias estabelecidas:

I - Faixa Pecuniária A: de R\$ 600,00 (seiscentos reais) a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

II - Faixa Pecuniária B: de R\$ 10.000,01 (dez mil reais e um centavo) a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

III - Faixa Pecuniária C: de R\$ 50.000,01 (cinquenta mil reais e um centavo) a R\$100.000,00 (cem mil reais);

IV - Faixa Pecuniária D: de R\$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) a R\$1.000.000,00 (um milhão de reais);

V - Faixa Pecuniária E: de 1.000.000,01 (um milhão de reais e um centavo) a R\$9.000.000,00 (nove milhões de reais).

As faixas pecuniárias serão atualizadas anualmente, de acordo com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

A dosimetria da multa poderá variar entre o limite máximo e mínimo das faixas, levando-se em consideração para o estabelecimento do valor final o (i) porte e capacidade econômica do estabelecimento; (ii) natureza e extensão do dano; (iii) vantagem auferida; (iv) quantitativo de consumidores potencial ou efetivamente lesados; (v) reincidência; (vi) aspectos específicos previstos na legislação vigente para o tipo de estabelecimento infrator e para a natureza da infração; (vii) demais

circunstâncias da infração (art. 181).

O CDC/PE dispõe que a infração punível com multa na Faixa Pecuniária A poderá ser convertida em advertência por escrito, desde que o infrator não seja reincidente, na mesma infração, nos últimos 12 (doze) meses, e a autoridade, a seu exclusivo critério, entenda esta providência como a mais educativa.

Estabelece ainda que os valores decorrentes da aplicação das penalidades de multa serão destinados ao Fundo Estadual de Defesa do consumidor e que o seu pagamento poderá ser efetuado até a data de vencimento, por 80% (oitenta por cento) do seu valor (art. 182 e 183).

6. DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SEDC

O sistema visa integralizar no âmbito estatal a atividade de todos os entes públicos e privados cuja competência ou objeto social se relacione, direta ou indiretamente, com interesses fundamentais consumerista.

Estabelece o Código Estadual que o SEDC tem por objetivo a prestação de assistência ao consumidor, educando-o, orientando-o e assessorando-o no encaminhamento de suas reclamações, bem como nos seus direitos e obrigações, e, quando necessário, patrocinando as suas pretensões junto a pessoas jurídicas de direito público ou de direito privado, nos termos da legislação aplicável à espécie (art. 187).

Será criado o Cadastro Estadual de Controle de Acidentes de Consumo, cujo objetivo é realizar o controle social da saúde e segurança dos consumidores de produtos e serviços colocados no mercado, no âmbito do órgão estadual, destinado, por lei, à orientação, defesa e fiscalização da relação de consumo (art. 188, caput).

O Cadastro pretende auxiliar o Poder Público e os fornecedores na atuação preventiva e dirigida à educação dos consumidores e na adequação de produtos e serviços (art. 188, §1º). As informações sistematizadas serão encaminhadas aos órgãos públicos, aos representantes dos consumidores e categorias dos fornecedores para eventuais adequações para atingir a finalidade do cadastro (art. 189, Parágrafo Único).

Os dados coletados por meio do cadastro serão utilizados para fins estatísticos, fiscalizatórios, e de orientação especial, permanente ou temporariamente (art. 189, caput).

Fica estabelecido que os órgãos públicos competentes poderão expedir notificações aos fornecedores para que prestem informações sobre questões relativas à periculosidade e nocividade dos produtos ou serviços oferecidos. (art. 190).

7. DAS REGULAMENTAÇÕES

É necessário que os fornecedores e seus representantes fiquem atentos à edição dos decretos regulamentadores que serão criados para efetiva aplicação do CDC/PE.

No dia 16.04.19 (terça-feira), a Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (Alepe) aprovou a suspensão por 90 dias da entrada em vigor do CDC/PE, de modo que, caso não ocorra outro adiamento, a nova legislação entrará em vigor no dia 15.07.19 (segunda-feira). A suspensão se deu por sugestão da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-PE e outras entidades, que entendem que novos debates sobre o código são necessários

S E R U R

CAMARA,
MAC DOWELL,
MEIRA LINS,
MOURA E RABELO
ADVOGADOS

SÃO PAULO/SP

Alameda Santos, 2300 - Edif. Haddock Santos, Conj. 51
5º andar - Cerqueira César - São Paulo - SP - 01418-200
tel.: (11) 3081.4895

RECIFE/PE

Rua Sen. José Henrique, 224 - Emp. Alfred Nobel
11º andar - Ilha do Leite - Recife - PE - 50070-460
tel.: (81) 2119.0010 | fax: (81) 2119.0011

JOÃO PESSOA/PB

Av. João Machado, nº 553, sala 120 - Edf. Plaza Center
Centro - João Pessoa - PB - 58013-522
tel.: (83) 3241.9687