

COBRANÇAS INDEVIDADAS E ABUSIVAS

O Procon Cidade de São Paulo informa o que as empresas podem ou não fazer ao cobrar os consumidores.



PROCON

Cidade de São Paulo
O Procon da Prefeitura



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

COBRANÇA

A cobrança é o ato de exigir o pagamento da dívida.

COMO PODE SER REALIZADA

A empresa pode notificar o devedor através de envio de carta, por mensagem de texto, inscrever o nome nos cadastros de inadimplentes, protestar o título em cartório e até mesmo através de ligação em horário comercial, mas mantendo o bom senso. Assim dispõe o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor:

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

COBRANÇA INDEVIDA E ABUSIVA

É importante destacar a diferença de cobrança indevida da abusiva. A cobrança indevida se dá quando a empresa exige do cliente o pagamento de um débito o qual ele desconheça, ou que já tenha quitado ou até mesmo que não esteja

previsto em contrato. Já a cobrança abusiva, de acordo com o art. 71 do Código de Defesa do Consumidor, é o ato da exigência do pagamento de um débito de forma insistente, de modo a constranger o consumidor, podendo até mesmo ocorrer ameaças e/ou coações.

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.

Atenção! Segundo o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em caso de cobrança indevida, o consumidor tem direito ao dobro do valor que pagou:

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

EXEMPLOS DE ASSUNTOS MAIS COBRADOS EM LIGAÇÕES:

- Tarifa de serviço de telefonia - frequentemente existem cobranças indevidas de seguros, serviços inteligentes, multas, provedores de internet etc;
- Débito automático não autorizado;
- Fraudes, são aqueles casos em que uma pessoa má intencionada faz um contrato em nome de outrem sem que esse saiba ou autorize;
- Cobrança de dívida já paga.

DÚVIDAS MAIS RECORRENTES EM RELAÇÃO À COBRANÇA ABUSIVA:

1. A empresa pode realizar ligações de cobranças?

Sim, desde que não haja constrangimento, ofensa ou ameaça ao devedor, e que não sejam efetuadas de maneira excessiva.

2. É permitido a empresa ligar no local de trabalho?

Sim. Há situações em que o devedor possui apenas o contato de seu local de trabalho para comunicação, essencialmente durante o horário comercial. Todavia, não é permitido à empresa que exponha o consumidor de maneira desonrosa e constrangedora, de modo a causar-lhe transtornos.

3. Em casos de ligações excessivas em meu local de trabalho ou no meu telefone pessoal, como proceder?

Na maioria dos casos, as ligações são efetuadas de maneira constante, de modo a causar desconforto ao devedor. Esta prática é considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor, proporcionando ao devedor o direito de reclamar.

Caso ocorra alguma dessas situações, é possível registrar uma reclamação nos órgãos de defesa do consumidor e cadastrar os números das cobranças na plataforma

<https://www.naomeperturbe.com.br/>

O consumidor também poderá buscar o auxílio de um advogado, para que sejam tomadas as medidas cabíveis para a cessação dessa prática.

PROCON

Cidade de São Paulo
O Procon da Prefeitura



@proconcidadedesp



@proconCidadeSP



/ProconCidadedeSp



procondacidadesaopaulo
.prefeitura.sp.gov.br/



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA



@direitoshumanos.sp



/DireitosHumanosECidadaniaSP/



https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/