

# 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/](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/)