

# PODER LEGISLATIVO



## *ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ*

PROJETO DE LEI

Nº 270/2025

AUTORES:DEPUTADO ALEXANDRE CURI

### EMENTA:

ALTERA A LEI Nº 22.130, DE 9 DE SETEMBRO DE 2024, QUE DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO PARANÁ.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

### PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 270/2025

Altera a Lei nº 22.130, de 9 de setembro de 2024, que dispõe sobre a criação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

**Art. 1º** Acrescenta o inciso III e o parágrafo único ao art. 48 da Lei nº 22.130, de 9 de setembro de 2024, com as seguintes redações:

III – aviso com informações sobre o atendimento a consumidores em situação de superendividamento pelo Tribunal de Justiça do Paraná, conforme o Anexo Único desta Lei.

Parágrafo único. O não cumprimento do disposto neste artigo poderá sujeitar o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – advertência, na primeira infração;

II – multa, nos termos do art. 307 e art. 312 desta Lei, em caso de reincidência.

**Art. 2º** Acrescenta o Anexo Único à Lei nº 22.130, de 9 de setembro de 2024, nos termos do Anexo Único desta Lei.

**Art. 3º** Esta Lei entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.

Curitiba, 30 de abril de 2025.

**ALEXANDRE CURI**  
Deputado Estadual



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

### JUSTIFICATIVA

A situação de endividamento da população brasileira é notória. A última pesquisa realizada pela Confederação Nacional do Comércio, em março de 2024, indicou que 78,1% das famílias brasileiras estão endividadas, sendo que 28,6% destas famílias estão inadimplentes. A mesma pesquisa indica, ainda, que o Paraná é o Estado com o maior número de famílias nessa situação.

Desde julho de 2021, o Código de Defesa do Consumidor passou a prever procedimento específico para a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Para o atendimento da determinação legal, o Tribunal de Justiça do Paraná instalou o CEJUSC Endividados, pioneiro no país, unidade dedicada especificamente a tratar das situações de superendividamento. O CEJUSC fornece aos consumidores, de forma gratuita, um curso de educação financeira e a oportunidade de negociações das suas dívidas em bloco, com todos os seus credores presentes em uma única audiência.

Contudo, o que se tem observado é que a população não tem conhecimento nem da alteração legislativa feita no Código de Defesa do Consumidor e tampouco do serviço oferecido pelo CEJUSC Endividados. Isso se comprova pelo exame dos números do CEJUSC que recebeu, desde julho de 2021 até 30 de abril de 2024, apenas 1014 pedidos.

A discrepância entre os números da pesquisa da Confederação Nacional do Comércio e dos pedidos distribuídos deixa evidente a falta de informação da população.

Desse modo, este projeto de lei tem por objetivo garantir que os consumidores do Estado do Paraná tenham acesso à informação sobre o serviço oferecido pelo CEJUSC Endividados do TJPR, em consonância com os princípios da Lei 14.181/2021 (Lei do Superendividamento).

Ao obrigar os estabelecimentos comerciais a fixarem aviso sobre o atendimento do CEJUSC Endividados, esta lei contribui para a prevenção e o tratamento do superendividamento, promovendo a educação financeira e o acesso à justiça dos consumidores em situação de vulnerabilidade.

Trata-se, portanto, de uma iniciativa que busca não apenas proteger o consumidor, mas também promover cidadania, justiça social e responsabilidade financeira.

### ANEXO ÚNICO



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

### ATENÇÃO CONSUMIDORES EM SITUAÇÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO

Se você está enfrentando dificuldades para pagar suas dívidas de consumo, saiba que pode buscar auxílio no CEJUSC Endividados do Tribunal de Justiça do Paraná.

CEJUSC Endividados

Atendimento on-line ou presencial

Rua Anita Garibaldi, 750

12H ÀS 18H

[www.tjpr.jus.br/cejuscendividados](http://www.tjpr.jus.br/cejuscendividados)

[cejuscendividados@tjpr.jus.br](mailto:cejuscendividados@tjpr.jus.br)

telefone ou WhatsApp: (41) 3312-6055.



DEPUTADO ALEXANDRE CURI

Documento assinado eletronicamente em 30/04/2025, às 16:19, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/documento> informando o código verificador **270** e o código CRC **1F7F4E6B0A4A0CB**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

### INFORMAÇÃO Nº 1994/2025

Informo que esta proposição foi apresentada na **Sessão Ordinária do dia 5 de maio de 2025** e foi autuada como **Projeto de Lei nº 270/2025**.

Curitiba, 5 de maio de 2025.

**Camila Brunetta**  
**Mat. 24.523**



**CAMILA BRUNETTA SILVA**

Documento assinado eletronicamente em 05/05/2025, às 16:49, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
<https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/documento> informando o código verificador **1994** e o  
código CRC **1A7D4D6A4F7E4FC**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

### INFORMAÇÃO Nº 2193/2025

Informo que, revendo nossos registros em busca preliminar, constata-se que a presente proposição não possui similar nesta Casa.

Curitiba, 12 de maio de 2025.

**Denise Barbosa Vasconcelos**  
**Mat. 41.291**



**DENISE BARBOSA VASCONCELOS**

Documento assinado eletronicamente em 12/05/2025, às 10:15, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
<https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/documento> informando o código verificador **2193** e o  
código CRC **1B7B4A7D0C5D5CA**



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 22.130 - 9 de Setembro de 2024

---

Publicada no [Diário Oficial nº. 11741](#) de 9 de Setembro de 2024

Dispõe sobre a criação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

PARTE GERAL  
LIVRO ÚNICO  
DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES  
TÍTULO ÚNICO  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS  
CAPÍTULO I  
DA POLÍTICA ESTADUAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**Art. 1º** A presente Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná estabelece normas de proteção e defesa das relações de consumo, nos termos do inciso XXXII do art. 5º, do inciso V do art. 170, e dos incisos V e VIII do art. 24, todos da Constituição Federal, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e do art. 145 da Constituição do Estado do Paraná.

**Art. 2º** A Política Estadual das Relações de Consumo tem por objetivo atender às necessidades dos consumidores, garantindo o respeito à dignidade, saúde, segurança, melhoria da qualidade de vida e a proteção dos interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, nos moldes dos seguintes princípios:

**I** - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

**II** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

**a)** por iniciativa direta;

**b)** por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

**c)** pela presença do Estado no mercado de consumo;

**d)** pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

**III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

**V** - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

**VI** - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

**VII** - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

**VIII** - estudo constante das modificações do mercado de consumo;

**IX** - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;

**X** - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor;

**XI** - promoção da defesa dos direitos sociais do consumidor por meio de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados;

**XII** - alcance da pacificação social nas relações de consumo;

**XIII** - aperfeiçoamento dos meios de prevenção e resolução de litígios nas relações de consumo, promovendo a preservação do tempo do consumidor;

**XIV** - prevenção e proteção a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.

**Parágrafo único.** Para os fins do disposto ao inciso XIII deste artigo, constitui ofensa à preservação do tempo do consumidor as condutas que extrapolem a razoabilidade e acarretem a perda do tempo, tais como:

**I** - o descumprimento imotivado e desproporcional de prazos legais para resolução dos problemas de consumo;

**II** - o tempo de privação ao uso de produtos ou serviços;

**III** - a perda excessiva de tempo pelo uso de robochamadas ou necessidade de realização de ligações reiteradas para a resolução dos problemas de consumo, entres outros;

**Art. 3º** Para a efetivação da Política Estadual das Relações de Consumo o poder público poderá se valer de toda a estrutura já existente com atribuições específicas para a proteção e defesa do consumidor, podendo ainda atuar em conjunto com entidades privadas e com o poder público de outros entes federados que também tenham por atribuição a proteção e defesa do consumidor.

### CAPÍTULO II DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO PARANÁ





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**Art. 4º** O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná tem por escopo integrar todos os organismos públicos e privados para ações de políticas públicas voltadas para a proteção e defesa do consumidor e deverá ser estabelecido por lei própria que observará as diretrizes estatuídas no Título IV - Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

**Art. 5º** O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná deverá se orientar pelos princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 8.078, de 1990, em especial pelos princípios:

**I** - da vulnerabilidade do consumidor na cadeia de consumo;

**II** - da primazia da defesa dos interesses dos consumidores;

**III** - da adoção de técnicas para cooperação mútua e otimização dos trabalhos preservando o tempo do consumidor;

**IV** - do combate as práticas abusivas e ilícitas no mercado de consumo;

**V** - do combate a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.

### CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

**I** - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

**II** - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

**III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

**IV** - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

**V** - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

**VI** - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

**VII** - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;

**VIII** - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**IX** - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

**X** - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

**§ 1º** Em cumprimento ao inciso I deste artigo, fica determinado que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

**§ 2º** Para a efetivação do disposto no inciso VIII deste artigo, na hipótese de empréstimos consignados, a soma dos descontos em folha de pagamento não poderá exceder ao limite previsto na lei específica de cada categoria profissional, observado o mínimo existencial.

**§ 3º** Em obediência ao exposto no inciso IX deste artigo, as instituições financeiras ou quaisquer instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que oferecem crédito deverão observar o princípio do crédito responsável e analisarem, no momento da concessão, a condição de solvabilidade de cada devedor para o não comprometimento do mínimo existencial.

**Art. 7º** Os direitos previstos nesta Consolidação não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

**Parágrafo único.** O consumidor poderá invocar a norma que lhe for mais favorável, ainda que não estabelecida na presente Consolidação, com base na teoria do diálogo das fontes.

**Art. 8º** Na cobrança de dívidas, o fornecedor não poderá utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas, enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, ao ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer.

**§ 1º** Toda cobrança de dívida deverá detalhar os valores, destacando-se o montante inicial e o de cada item adicional a título de juros, multas, taxas, custas, honorários, entre outros.

**§ 2º** 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.

### CAPÍTULO IV DO CONSUMIDOR E FORNECEDOR

**Art. 9º** Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**§ 1º** Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

**§ 2º** Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas previstas no Capítulo "Das práticas comerciais" e capítulo seguinte, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**§ 3º** Equiparam-se ao consumidor todas as vítimas do evento de fato do produto ou do serviço na forma estabelecida na Seção II – Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

**Art. 10.** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

**§ 1º** Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

**§ 2º** Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**§ 3º** Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### PARTE ESPECIAL

#### LIVRO I

#### DAS OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

#### TÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

#### CAPÍTULO I

#### DA OFERTA, PREÇO, COBRANÇA E PAGAMENTO DE PRODUTOS, BENS E SERVIÇOS

#### Seção I

#### Da oferta de produtos e serviços

**Art. 11.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

**Art. 12.** A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

**Parágrafo único.** As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

**Art. 13.** Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

**Parágrafo único.** Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da Lei.

**Art. 14.** Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

**Parágrafo único.** É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**Art. 15.** O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

**Art. 16.** Os fornecedores de produtos e prestadores de serviços que tiver por objeto o e-commerce ou propaganda de auto divulgação deverão informar na página inicial de seu site o endereço físico e eletrônico, telefone, CNPJ e Inscrição Estadual.

**Parágrafo único.** Deverá constar nos sites de hospedagens um link específico para as informações de que trata este artigo.

### Seção II

#### Da obrigação de informar de forma correta, clara e precisa os preços dos produtos e serviços

**Art. 17.** Ficam obrigados os fornecedores de produtos e serviços a prestarem, em todos os meios de divulgação, a informação correta, clara e precisa sobre o preço à vista e se parcelado, a quantidade e os valores das prestações, além dos juros e acréscimos aplicados.

**§ 1º** A informação deverá ser visível ao consumidor, inclusive em anúncios de jornais, revistas, periódicos, vitrines ou outros meios de divulgação.

**§ 2º** É direito do consumidor saber, antes, durante e depois da realização do negócio jurídico, o valor dos tributos embutidos no preço do produto ou do serviço.

**Art. 18.** Ficam os fornecedores obrigados a informar, junto com o valor promocional de produtos e serviços, o anteriormente praticado pelos mesmos meios de divulgação.

**§ 1º** O valor anteriormente praticado refere-se ao preço ofertado pelos fornecedores na comercialização do produto ou serviço precedente à promoção.

**§ 2º** O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

**Art. 19.** É vedado aos estabelecimentos comerciais a exigência de valor mínimo para compras e consumos com cartão de débito e crédito.

**Art. 20.** O disposto nos arts. 17 e 18 desta Lei é inaplicável à propaganda comercial que deva observar a legislação federal pertinente.

### Seção III

#### Da obrigatoriedade de devolução integral e em espécie do troco

**Art. 21.** Os fornecedores e prestadores de serviços devem devolver integralmente o troco em espécie ao consumidor quando realizado o pagamento em moeda corrente.

**§ 1º** Na falta de troco em espécie, os fornecedores e prestadores de serviços deverão arredondar o valor em benefício do consumidor.

**§ 2º** É vedada a substituição do troco por produto ou serviço de valor equivalente, salvo prévia e expressa anuência do consumidor.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

## Seção IV

### Da proibição de cobrança de despesas por emissão de carnê ou boleto bancário

**Art. 22.** Fica proibida a cobrança de valor extra por produto ou serviço bancário, que não aquela inerente ao próprio produto ou serviço, tais como emissão de carnê ou de boleto, abertura de crédito, aprovação de cadastro, serviços de terceiros e registro de contrato, entre outros.

**§ 1º** Nos documentos relacionados no caput deste artigo deverá constar o texto, com remissão à presente Lei, "É proibida a cobrança de valor extra na emissão de carnê ou boleto bancário - Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná".

**§ 2º** A cobrança das tarifas estabelecidas no caput deste artigo ensejará o direito de repetição do indébito em favor do consumidor, por valor igual ao dobro do que pagou, acrescido de correção monetária e juros legais, sendo presumida a má-fé do fornecedor de produto e serviço na realização da cobrança indevida nos casos previstos nesta Seção.

## Seção V

### Do prazo para envio do boleto de cobrança por parte das empresas públicas e privadas

**Art. 23.** O boleto de cobrança deve ser enviado ao consumidor com antecedência mínima de dez dias do seu vencimento e indicar a data de sua emissão.

**§ 1º** O envio de cobrança por meios digitais ou eletrônicos deve ser expressamente autorizado pelo consumidor.

**§ 2º** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços emitentes de cartas de cobrança, boletos e cartões de crédito ou débito a incluírem, de forma destacada, na correspondência enviada ao consumidor e em seu site, os seguintes dados:

**I** - razão social;

**II** - endereço completo da sede ou filial;

**III** - canais de atendimento ao consumidor;

**IV** - número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ.

## Seção VI

### Da cobrança de dívidas do consumidor

**Art. 24.** As cobranças de dívidas realizadas por empresas de cobrança ou por setores internos de empresas de médio e grande porte, quando efetuadas por ligações telefônicas, deverão ser gravadas, identificando-se a data e a hora do contato.

**Parágrafo único.** Caberá ao cobrador comunicar ao consumidor a obrigatoriedade da gravação da ligação e da disponibilidade em fornecê-las em até sete dias úteis, quando solicitadas.

**Art. 25.** Os fornecedores de produtos ou serviços não poderão realizar cobranças por telefone fora do horário comercial, compreendido no período das 8h às 18h em dias úteis, e das 10h às 16h aos sábados.

**Parágrafo único.** Fica vedado a realização de ligações de cobrança em domingos e feriados.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

## Seção VII

### **Da proibição da emissão de boleto de oferta e exigência de cadastro, sem solicitação prévia, para contratação de produtos e serviços**

**Art. 26.** Ficam proibidos os fornecedores e prestadores de serviço de emitirem, sem solicitação prévia do consumidor, boleto de oferta para a contratação de produtos ou serviços.

**Parágrafo único.** Entende-se como boleto de oferta todo instrumento padronizado com informações sobre a dívida em cobrança, nos moldes definidos pelo Banco Central do Brasil.

**Art. 27.** Fica proibida a exigência de cadastro prévio como condição para o atendimento do consumidor.

## Seção VIII

### **Da proibição de supervalorização de preços em período de calamidade pública**

**Art. 28.** Fica proibida a supervalorização de preços durante o período de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções.

## CAPÍTULO II

### DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DAQUELES QUE EXERCEM ATIVIDADES COMERCIAIS

#### Seção I

### **Das diretrizes gerais da publicidade e da obrigação de tradução em propagandas que tenham em seu conteúdo palavras em outros idiomas**

**Art. 29.** Torna-se obrigatória a tradução de palavras em outros idiomas utilizadas em comunicações publicitárias.

**Parágrafo único.** A tradução deve ser do mesmo tamanho que as palavras em outro idioma expostas nas comunicações publicitárias.

**Art. 30.** É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

**§ 1º** É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

**§ 2º** É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

**§ 3º** Para os efeitos desta Consolidação, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

**§ 4º** A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

**§ 5º** O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**Art. 31.** Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

**I** - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

**II** - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

**III** - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

### Seção II

#### **Da obrigação de encaminhar por escrito os contratos firmados verbalmente por meio de call center ou outras formas de vendas à distância**

**Art. 32.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a encaminharem por escrito, de forma física ou eletrônica, os contratos firmados verbalmente por meio de call center ou outras formas de vendas à distância.

**§ 1º** O envio a que se refere o caput deste artigo ocorrerá até o trigésimo dia após a efetivação verbal do contrato.

**§ 2º** O consumidor terá o prazo improrrogável de sete dias, após o recebimento do contrato, para rescindi-lo, de forma unilateral, sem qualquer ônus ou penalidade.

### Seção III

#### **Da obrigatoriedade do fornecimento de histórico de utilização de serviços pré-pagos**

**Art. 33.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que operam pelo sistema de pagamento pré-pago a disponibilizar o histórico de utilização dos serviços e eventuais créditos adquiridos pelo consumidor com os respectivos prazos de validade.

**§ 1º** Considera-se serviço pré-pago aquele em que o consumidor efetua o pagamento prévio de determinado valor que servirá como crédito para posterior utilização.

**§ 2º** O histórico poderá ser encaminhado por meio físico ou digital ao consumidor.

### Seção IV

#### **Dos registros de reclamações do consumidor nos estabelecimentos comerciais**

**Art. 34.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a disponibilizarem meios físicos ou digitais para o registro de reclamações do consumidor.

**§ 1º** Deverá ser disponibilizado ao consumidor a cópia ou gravação e o protocolo de atendimento.

**§ 2º** Os meios digitais para o recebimento de reclamações deverão conter obrigatoriamente campo para o preenchimento dos dados do consumidor e fornecedor, o registro da reclamação e a anexação de arquivos de áudio, vídeo, imagem e documentos.

**Art. 35.** Na impossibilidade do consumidor registrar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória ou qualquer outra razão, os fornecedores



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

ou prestadores de serviço deverão, desde que solicitada, redigir a reclamação nos termos indicados pelo consumidor e somente finalizá-la após sua anuência.

**Parágrafo único.** Na hipótese de ocorrência do disposto no caput deste artigo, o consumidor poderá, também, solicitar o auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

### Seção V

#### **Da obrigação de fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços**

**Art. 36.** Os fornecedores e prestadores de serviços poderão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

**§ 1º** Os turnos referidos no caput deste artigo serão assim divididos:

**I** - das 7h às 12h, o turno da manhã;

**II** - das 12h às 18h, o turno da tarde;

**III** - das 18h às 23h, o turno da noite.

**§ 2º** Os fornecedores e prestadores de serviços deverão informar, prévia e adequadamente, as datas e os respectivos períodos disponíveis para a entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

**§ 3º** Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período entre 23h e 7h.

**§ 4º** Na ocorrência de imprevistos ou atrasos para a entrega de bens ou realização de serviços, caberá ao fornecedor ou prestador de serviço informar ao consumidor que poderá optar pela manutenção ou reagendamento.

**Art. 37.** As aquisições e contratações de produtos ou serviços realizadas por telefone ou outros meios eletrônicos deverão observar o cumprimento das condições da oferta, assim como os prazos, a quantidade, a qualidade e a adequação no momento da entrega.

**Art. 38.** No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor ou prestador de serviço entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

**I** - identificação do estabelecimento comercial, na qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição do CNPJ, o endereço e o número do telefone para contato;

**II** - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

**III** - data e período em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;

**IV** - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**Parágrafo único.** No comércio a distância ou não presencial, o documento a que se refere o caput deste artigo deverá ser enviado ao consumidor, previamente à efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por via postal, mensagem eletrônica ou outro meio indicado.

**Art. 39.** A responsabilidade pela entrega de produtos e prestação de serviços no prazo assinalado é da empresa intermediadora ou vendedora, independentemente se a aquisição ou contratação tenha sido realizada por terceirizados.

**§ 1º** Quando a venda de produtos ou serviços for realizada por sites intermediadores de venda, estes deverão oferecer canais eletrônicos ou telefônicos para acompanhamento da contratação, da entrega ou da prestação do serviço.

**§ 2º** A entrega de produtos ou a prestação de serviços poderá ser precedida de contato telefônico ou por aplicativo de mensagem eletrônica no número cadastrado pelo consumidor, a fim de verificar a disponibilidade de horário para o recebimento.

### Seção VI

#### Do direito ao aleitamento materno nos estabelecimentos comerciais

**Art. 40.** Todo estabelecimento comercial deverá permitir o aleitamento materno em seu interior, independentemente da existência de áreas segregadas para tal fim.

**Parágrafo único.** Entende-se por estabelecimento todo local, fechado ou aberto, destinado à atividade comercial, cultural, recreativa ou à prestação de serviço público ou privado.

### Seção VII

#### Da disponibilização de banheiros com acessibilidade nos estabelecimentos públicos e privados

**Art. 41.** Os estabelecimentos públicos e privados de grande circulação deverão disponibilizar:

**I** - banheiros com acessibilidade adaptada para atendimento de idosos e pessoas com deficiência ou baixa mobilidade, em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou alternativamente, em local acessível para ambos os gêneros;

**II** - fraldário equipado com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças.

### Seção VIII

#### Da obrigação de indicação nas embalagens se houve a realização de testes em animais na produção e estudo de seus produtos

**Art. 42.** Os comerciantes, importadores, fabricantes, produtores, distribuidores de produtos que utilizam animais em testes deverão destacar nas embalagens de forma ostensiva a indicação de tal prática.

**Parágrafo único.** A indicativa será confeccionada na própria embalagem ou fixada de forma ostensiva sobre a embalagem original.

**Art. 43.** Os fornecedores que comercializarem pela internet produtos destinados aos consumidores deverão informar em seu site se foram realizados testes em animais.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

## Seção IX

### **Da qualidade do papel utilizado na impressão de comprovantes ao consumidor emitidos pelos estabelecimentos em geral**

**Art. 44.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a utilização de papel de qualidade necessária à durabilidade das informações impressas, por no mínimo cinco anos, a contar da emissão do comprovante.

**Parágrafo único.** Consideram-se comprovantes os papéis, bilhetes, notas fiscais, recibos e demais impressos assemelhados.

## Seção X

### **Das regras sobre o não fornecimento de sacolas de forma gratuita**

**Art. 45.** Os estabelecimentos comerciais devem afixar avisos informando que não fornecem sacolas e embalagens de forma gratuita, indicando-se o valor cobrado por unidade.

**Art. 46.** As sacolas e embalagens vendidas com a finalidade de acondicionamento e transporte de mercadorias adquiridas no local, não podem conter a logomarca, o nome, o símbolo ou as cores que remetam ao estabelecimento comercial, salvo quando oferecidas outras opções de modo gratuito.

## Seção XI

### **Da fixação de placas informativas e da obrigação de manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná**

**Art. 47.** Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão disponibilizar no local um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

**Art. 48.** Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão afixar placas em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:

**I** - o número telefônico de atendimento da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-PR e da Delegacia do Consumidor;

**II** - que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

## Seção XII

### **Da obrigatoriedade de inserção de link do Procon-PR**

**Art. 49.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que mantêm sites e demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação, a inserir link que remeta ao endereço eletrônico oficial da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-PR.

**Parágrafo único.** A inserção do link previsto no caput deste artigo deverá ser feita em local de destaque e de fácil visualização.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Pc Nossa Senhora De Salete SN - Bairro Centro Cívico - CEP 80530911 - Curitiba - PR - <https://www.assembleia.pr.leg.br>

DESPACHO - DL Nº 994/2025

Ciente;

Encaminhe-se à Comissão de Constituição e Justiça.

**Dylliardi Alessi**  
**Diretor Legislativo**



**DYLLIARDI ALESSI**

Documento assinado eletronicamente em 12/05/2025, às 10:29, conforme Ato da Comissão Executiva nº 2201/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
<https://consultas.assembleia.pr.leg.br/#/documento> informando o código verificador **994** e o  
código CRC **1A7E4B7D0A5C6BD**