Lei paulista exige envio de contratos firmados por meio de call center

Os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* “ou outras formas de venda a distância” terão de ser encaminhados por escrito ao contratante até o 15º dia útil da efetivação verbal do contrato. De acordo com a lei, a exigência se aplica a todas as empresas “atuantes no Estado de São Paulo”. A Lei nº 14.516, promulgada pelo governador Geraldo Alckmin e que prevê essa exigência, foi publicada nesta quinta-feira (1º/9) no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Francisco Antônio Fragata Júnior, advogado especializado em Direito das Relações de Consumo, comenta que a boa informação é um dos principais princípios que norteiam a defesa do consumidor e mesmo qualquer outra questão contratual. “Nesse sentido, a iniciativa do Estado de São Paulo deve ser louvada e prestigiada. Porém, a questão aperfeiçoamento do contrato e sua consequente obrigatoriedade para as partes é matéria privativa da União e não pode ser regulamentada pelos Estados. E o contrato verbal já possui suas regras na legislação federal”.

O sócio do Fragata e Antunes Advogados destaca, ainda, que a nova lei só se aplica a empresas que têm sede no território paulista, “já que um ente da União não pode impor regras a outro. Além, disso, também não se pode alterar a regra de arrependimento prevista no Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo-se outra forma de contagem do prazo”.

Por fim, Fragata Júnior entende que a questão do “encaminhamento por escrito” permitirá o envio do contrato por e-mail ou mesmo pela indicação da URL (endereço em um site), onde se encontra o documento, se o mesmo for padrão, “já que não tem sentido um contrato feito por telefone ou mesmo pela internet ser encaminhado fisicamente”. Para ele, a solução é que a União elabore norma semelhante, mais detalhada e adequada aos tempos atuais, ajudando os consumidores a reafirmarem o que contrataram.

Leia a íntegra da lei:

Lei nº 14.516, de 31.08.2011 – DOE SP de 01.09.2011

Torna obrigatório o encaminhamento, por escrito, dos contratos firmados por meio de call center e formas similares aos contratante, e dá outras providências.

(Projeto de Lei nº 380/2011, do Deputado José Cândido – PT)

O Governador do Estado de São Paulo:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Todas as empresas atuantes no Estado de São Paulo ficam obrigadas a encaminhar aos contratantes, por escrito, os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* ou outras formas de venda a distância.

§ 1º O encaminhamento de que trata o *caput* se dará até o **décimo quinto dia útil** após a efetivação verbal do contrato.

§ 2º O consumidor terá o prazo improrrogável de 7 (sete) dias úteis após o recebimento do contrato para rescindi-lo de forma unilateral.

Art. 2º vetado.

Art. 3º vetado.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 31 de agosto de 2011.

GERALDO ALCKMIN

Eloisa de Souza Arruda

Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania

Andrea Sandro Calabi

Secretário da Fazenda

Sidney Estanislau Beraldo

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 31 de agosto de 2011.

Date Created

01/09/2011