

PODER LEGISLATIVO



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

PROJETO DE LEI

Nº 428/2025

AUTORES:DEPUTADO COBRA REPÓRTER

EMENTA:

INSTITUI A CAMPANHA PERMANENTE DE DEFESA DOS SEGURADOS PREVIDENCIÁRIOS PARANAENSES, COM FOCO NA PREVENÇÃO DE FRAUDES E NA PROTEÇÃO DA CIDADANIA



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 428/2025

Institui a Campanha Permanente de Defesa dos Segurados Previdenciários Paranaenses, com foco na prevenção de fraudes e na proteção da cidadania.

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Estado do Paraná, a Campanha Permanente de Defesa dos Segurados Previdenciários Paranaenses, com os seguintes objetivos:

I - promover a orientação e o atendimento digno, eficiente, respeitoso e acessível aos segurados, aposentados, pensionistas e beneficiários:

a) do Regime Geral de Previdência Social, administrado pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;

b) do Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Paraná.

II - prevenir e combater fraudes que tenham como vítimas segurados, aposentados, pensionistas e beneficiários da previdência social, especialmente a pessoas idosas, pessoas com deficiência e cidadãos em situação de vulnerabilidade social ou econômica;

III - disseminar informações sobre direitos previdenciários e sobre os canais oficiais de atendimento, denúncia e fiscalização;

IV - oferecer apoio institucional e alternativas de mediação jurídica, judicial ou extrajudicial, para segurados que enfrentam dificuldades na obtenção ou manutenção de seus direitos previdenciários;

V - promover a educação previdenciária e financeira da população, com foco na proteção da cidadania e prevenção de práticas abusivas;

VI - prevenir e coibir práticas abusivas contra segurados, aposentados e pensionistas, especialmente aquelas relacionadas à oferta abusiva de crédito consignado, ao uso indevido de dados previdenciários, à indução dolosa ou fraudulenta à contratação de serviços financeiros e à celebração irregular de convênios ou parcerias com entes públicos.

Art. 2º As ações da Campanha Permanente de que trata esta Lei poderão ser desenvolvidas por meio de atividades voltadas à orientação da população, disseminação de informações e promoção da participação social, incluindo:

I - produção e distribuição de cartilhas, vídeos, folders e outros materiais educativos, físicos ou digitais, com informações claras e acessíveis sobre direitos previdenciários e formas de prevenção contra fraudes;



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>

II - realização de palestras, seminários, oficinas e eventos comunitários voltados à capacitação e conscientização da população;

III - incentivar a instalação de postos móveis ou itinerantes de orientação em regiões urbanas e rurais, inclusive em parceria com entidades da sociedade civil e instituições de ensino;

IV - divulgação de canais para acolhimento, encaminhamento e mediação de demandas jurídicas e administrativas, preferencialmente com base em parcerias institucionais voluntárias com órgãos como a Defensoria Pública do Estado, o Procon/PR, o Ministério Público do Estado do Paraná, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos - CEJUSCs, e demais organismos competentes;

V - conscientização por meio dos canais de comunicação e nas redes sociais, com linguagem acessível e voltadas à prevenção de golpes contra aposentados, pensionistas e demais beneficiários da previdência social;

VI - promoção de ações educativas e informativas sobre prevenção de fraudes e golpes financeiros que envolvam segurados, aposentados e pensionistas, especialmente em contratos de crédito consignado e uso indevido de dados pessoais;

VII - divulgação e fortalecimento de canais permanentes de denúncia e atendimento às vítimas de práticas abusivas, em articulação com os órgãos mencionados no inciso IV deste artigo.

Parágrafo único. As ações da Campanha de que trata esta Lei possuem natureza educativa, informativa e de mobilização social, voltadas à proteção da cidadania e à promoção dos direitos sociais, não implicando qualquer ingerência na estrutura, gestão ou organização dos regimes previdenciários federal ou estadual.

Art. 3º A Campanha de que trata esta Lei observará os seguintes princípios:

I - proteção integral e prioritária à pessoa idosa, à pessoa com deficiência e àqueles em situação de vulnerabilidade social ou econômica;

II - respeito à dignidade da pessoa humana e à boa-fé objetiva nas relações de atendimento e orientação previdenciária, bem como nas interações com serviços financeiros direcionados a esse público;

III - educação em direitos como instrumento de cidadania e prevenção de fraudes;

IV - articulação entre os Poderes Públicos estadual e federal, nos limites das competências legais, com foco no interesse social.

Art. 4º O Poder Executivo poderá firmar convênios, termos de cooperação ou parcerias com órgãos públicos e privados para a consecução dos objetivos desta Lei.



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>

Art. 5º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões, em 13 de junho de 2025.

COBRA REPÓRTER

DEPUTADO ESTADUAL

JUSTIFICATIVA

Apresenta-se o presente Projeto de Lei com o objetivo de instituir, no âmbito do Estado do Paraná, a Campanha Permanente de Defesa dos Segurados Previdenciários Paranaenses, com especial atenção aos aposentados, pensionistas e demais beneficiários em situação de vulnerabilidade, que, em muitos casos, enfrentam obstáculos para acessar meios digitais ou se deslocar até agências físicas, tornando-se alvos fáceis de fraudes e outras práticas abusivas.

Nos últimos anos, tem-se verificado um preocupante crescimento no número de casos envolvendo descontos indevidos em benefícios previdenciários, resultantes de condutas fraudulentas praticadas por entidades e indivíduos que se valem da boa-fé dos segurados. Exemplo emblemático dessa realidade foi a “Operação Sem Desconto”, deflagrada pela Polícia Federal e pela Controladoria-Geral da União, em abril de 2025, que revelou um esquema de descontos não autorizados, com prejuízo estimado em R\$ 6,3 bilhões aos aposentados.¹ Paralelamente, dados do INSS apontam que, apenas entre janeiro de 2023 e maio de 2024, R\$ 45,5 milhões foram descontados indevidamente de benefícios previdenciários em todo o país.

No Estado do Paraná, conforme levantamento do Procon-PR, foram registradas centenas de reclamações formais relacionadas a descontos indevidos, envolvendo pelo menos 11 (onze) empresas investigadas no bojo da citada operação. A Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Paraná (OAB/PR) também tem acompanhado



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>

de perto o tema, promovendo campanhas de orientação jurídica aos segurados quanto à identificação e à contestação desses débitos irregulares.²

As apurações sugerem que diversas entidades, muitas delas de fachada, realizaram descontos sem autorização expressa dos segurados, valendo-se de documentos falsificados e práticas ilícitas. Há, ainda, indícios da convivência de agentes públicos e de instituições financeiras, que teriam se omitido no dever de validação e fiscalização, permitindo a efetivação de descontos em contracheques mesmo sem autorização válida ou mediante assinaturas forjadas.

Ainda em nível estadual, a União dos Policiais Cíveis do Paraná (UPC-PR) alertou para tentativas de golpe, via aplicativos de mensagens, contra beneficiários da Paranáprevidência, em que criminosos se passavam por servidores públicos para obter dados bancários e informações sigilosas. Operações conjuntas com a Força-Tarefa Previdenciária têm sido deflagradas para coibir fraudes em benefícios por incapacidade e outras prestações previdenciárias.³

Além disso, relata-se a ocorrência, em várias localidades do Estado, da atuação de "agentes" que permanecem apostos nas proximidades de agências da Previdência Social, abordando aposentados e pensionistas com a alegação de prestar auxílio, quando, na realidade, buscam induzi-los à contratação de serviços financeiros abusivos, como empréstimos consignados, ou à adesão irregular a entidades representativas. Tais abordagens são caracterizadas por abusividade e por vício de consentimento, sobretudo quando praticadas com idosos ou pessoas com deficiência.

Somam-se a essas práticas os constantes casos de aposentados e pensionistas que recebem ligações telefônicas insistentes e reiteradas, realizadas por instituições financeiras ou seus representantes, ofertando empréstimos consignados ou adesão a serviços mediante argumentação agressiva e, em muitos casos, sem que o segurado tenha fornecido qualquer consentimento ou demonstrado interesse.

É inegável que tais práticas violam os princípios constitucionais da legalidade, moralidade e eficiência na Administração Pública, conforme disposto no Art. 37 da Constituição Federal. Mais do que isso, impõe danos morais, sociais e econômicos à camada mais vulnerável da população, comprometendo sua subsistência e manchando a credibilidade das instituições públicas.

Diante desse cenário, a Campanha Permanente de Defesa dos Segurados Previdenciários Paranaenses propõe fomentar ações educativas, informativas e de mobilização social. Seus objetivos incluem a promoção de orientação e atendimento digno, eficiente e acessível aos segurados; a prevenção e repressão a fraudes que tenham como vítimas os beneficiários do INSS, do Regime Próprio de Previdência do Estado e de entidades de previdência privada; e a coibição de práticas abusivas, especialmente aquelas relacionadas à oferta forçada de crédito



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>

consignado, uso indevido de dados previdenciários e celebração irregular de convênios.

A proposição insere-se nos limites constitucionais da competência legislativa do Estado, especialmente nos termos dos incisos XII, XIII e XIV do Art. 24, da Constituição Federal:

“Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (EC no 85/2015)

XII – previdência social, proteção e defesa da saúde;

XIII – assistência jurídica e defensoria pública;

XIV – proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência; “

Por fim, entende-se legítima e pertinente a iniciativa legislativa voltada à proteção dos segurados da Previdência Social em nosso Estado, especialmente no que se refere à defesa do consumidor, combate a fraudes, promoção do acesso à informação, orientação jurídica e inclusão social da população paranaense.

Diante do exposto, por se tratar de matéria de relevante interesse público, solicitamos o apoio dos nobres pares parlamentares, como forma de traduzir o compromisso institucional e moral desta Casa Legislativa com a defesa dos cidadãos paranaenses, especialmente daqueles que, após uma vida de trabalho e sacrifício, veem sua renda comprometida por práticas fraudulentas e omissões do Poder Público.

COBRA REPÓRTER

DEPUTADO ESTADUAL

¹ **BRASIL**. Secretaria de Comunicação Social. Publicado em 08 de maio de 2025, às 20h45 “*Conteúdos levantam cifras equivocadas sobre fraudes no INSS*” . <<https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contrafake/noticias/2025/05/conteudos-levantam-cifras-equivocadas-sobre-fraudes-no-inss>>. Acesso em 05 de junho de 2025.

² **ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL (OAB)**. Seccional do Paraná. Publicado em 6 de maio de 2025: “*OAB Paraná orienta aposentados e pensionistas sobre fraudes com descontos indevidos em benefícios previdenciários*”. Disponível em: <<https://www.oabpr.org.br/oab-parana-orienta-aposentados-e-pensionistas-sobre-fraudes-com-descontos-indevidos-em-beneficios-previdenciarios>>. Acesso em 13 de maio de 2025.

³ **UPCPR - União da Polícia Civil do Paraná**. Publicado em 27 de janeiro de 2025: “*UPCPR alerta: Golpe via WhatsApp visa aposentados e pensionistas da Paraná Previdência*”. Disponível em: <<https://upcpr.org.br/upcpr-alerta-golpe-via-whatsapp-visa-aposentados-e-pensionistas-da-parana-previdencia/>>. Acesso em 05 de junho de 2025.



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>



DEPUTADO COBRA REPÓRTER

Documento assinado eletronicamente em 13/06/2025, às 16:18, 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 **428** e o
código CRC **1A7E4E9B8D4C0FF**



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 3405/2025

Informo que esta proposição foi apresentada na **Sessão Ordinária do dia 16 de junho de 2025** e foi atuada como **Projeto de Lei nº 428/2025**.

Curitiba, 16 de junho de 2025.

Denise Barbosa Vasconcelos
Mat. 41.291



DENISE BARBOSA VASCONCELOS

Documento assinado eletronicamente em 16/06/2025, às 16:50, 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 **3405** e o código CRC **1C7B5A0C1E0A3EC**



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 3500/2025

Informo que, revendo nossos registros em busca preliminar, constata-se que a presente proposição guarda similitude com as **Leis nº 20.137, de 3 de março de 2020, e nº 22.130, de 9 de setembro de 2024.**

Curitiba, 17 de junho de 2025.

Denise Barbosa Vasconcelos
Mat. 1041291



DENISE BARBOSA VASCONCELOS

Documento assinado eletronicamente em 17/06/2025, às 12:26, 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 **3500** e o código CRC **1D7C5B0C1B7B3DF**



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 20.137 - 3 de Março de 2020

Publicada no [Diário Oficial nº. 10637](#) de 3 de Março de 2020

Cria a Campanha de Combate aos Golpes Financeiros Praticado Contra os Idosos.

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

Art. 1º Cria a Campanha de Combate aos Golpes Financeiros Praticados Contra os Idosos, realizada anualmente na primeira semana do mês de outubro.

Parágrafo único. A data prevista no *caput* deste artigo passa a integrar o Calendário Oficial de Eventos do Estado do Paraná.

Art. 2º A Campanha de Combate aos Golpes Financeiros Praticados Contra os Idosos destina-se ao desenvolvimento de ações educativas objetivando proteger as vítimas e encorajar a sociedade a participar do enfrentamento, auxílio e atenção às movimentações financeiras praticadas por idosos, priorizando os seguintes temas:

- I** – prevenção e repressão aos crimes de estelionato contra o idoso;
- II** – proteção e auxílio às vítimas de golpes financeiros.

Art. 3º A Campanha tem o intuito de combater:

§ 1º a violência financeira ou patrimonial no âmbito familiar ou comunitário, por meio da exploração ilegal de recursos dos idosos, perpetrada por familiares ou pessoas da comunidade, tais como:

- a)** apropriação indébita de recursos financeiros ou bens;
- b)** administração fraudulenta de cartão de benefícios previdenciários;

§ 2º a violência financeira institucional, entendida como a contratação de empréstimos oferecidos por agentes financeiros, sem consentimento ou sem pleno conhecimento dos idosos quanto às regras e consequências dos contratos.

Art. 4º O Poder Público poderá, em parceria com a iniciativa privada e entidades civis, realizar ações educativas de conscientização e prevenção, bem como divulgar dados atualizados do atual número de idosos que sofrem golpes de natureza financeira.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo, em 03 de março de 2020



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Carlos Massa Ratinho Junior
Governador do Estado

Ney Leprevost Neto
Secretário de Estado da Justiça, Família e Trabalho

Guto Silva
Chefe da Casa Civil

Cantora Mara Lima
Deputada Estadual



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;

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



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

XV - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVI - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

XVII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

Art. 74. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito contendo informações quanto ao prazo, lugar, condições, os ônus pertinentes ao consumidor, entre outras informações essenciais para a utilização do benefício.

CAPÍTULO II

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SIMILARES

Seção I

Das disposições gerais

Art. 75. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às instituições financeiras, de pagamento e de crédito ao consumidor.

Art. 76. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às atividades de cooperativas que são equiparadas àquelas típicas de instituições financeiras.

Art. 77. São regulados pelo direito do consumidor os contratos relativos a aplicações em fundos de investimento celebrados entre instituições financeiras e seus clientes ocasionais.

Art. 78. As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

Art. 79. Na avaliação do risco de crédito, deverão ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão das Leis Federais nº 8.078, de 1990, nº 12.414, de 9 de junho de 2011, e nº 14.181, de 1º de julho de 2021.

Art. 80. As bandeiras e administradoras de cartão de crédito, as instituições financeiras e outros meios de pagamento eletrônico respondem solidariamente pelos danos decorrentes de seus respectivos serviços perante o consumidor.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Parágrafo único. Em atenção ao princípio da transparência e direito à informação, o consumidor, titular da conta bancária ou de cartão de crédito, poderá requerer a prestação de contas dos encargos cobrados e demais serviços prestados, independentemente do recebimento dos extratos ou faturas mensais, que deverá ser entregue em até dez dias corridos, contados da solicitação.

Art. 81 O consumidor poderá requerer junto as instituições financeiras e demais empresas de pagamento a suspensão ou cancelamento das cobranças das parcelas futuras descontadas diretamente da conta bancária ou em folha de pagamento, assim como aquelas cobranças parceladas contratadas por meio do cartão de crédito, enquanto não encerrada a apuração da contestação, quando o serviço ou o produto não for contratado, prestado ou entregue.

§ 1º Solucionado o problema que gerou o pedido de suspensão das cobranças das parcelas futuras mencionadas no caput deste artigo, o consumidor deverá comunicar o fato a instituição financeira em até dez dias contados da data da entrega do produto ou da prestação do serviço, devendo as parcelas suspensas serem cobradas na forma prevista no contrato, sem a inclusão de juros, multas e outros encargos, sendo vedada a cobrança cumulativa dessas parcelas.

§ 2º Nos descontos indevidos, a instituição financeira deverá restituir, em dobro, os valores cobrados durante o período da suspensão ou cancelamento.

§ 3º Não se aplicam os §§ 1º e 2º deste artigo se, por meio da apuração da contestação ou outros meios de verificação, ficar comprovado que inexistente o defeito no fornecimento do produto ou na prestação do serviço que gerou o pedido de suspensão ou cancelamento de pagamento ou que o consumidor agiu com dolo ou culpa. [Incluído pela Lei 22353 de 09/04/2025](#)

Art. 82. As instituições financeiras e outros meios de pagamentos respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e aos delitos praticados por terceiros no âmbito dos seus serviços.

Parágrafo único. Caracteriza-se fortuito interno quando originário de vício ou defeito advindo da prestação de serviço na atividade do fornecedor que falha em preservar a segurança, saúde e patrimônio do consumidor durante o acesso e uso de seus estabelecimentos físicos ou plataformas digitais, ou em quaisquer das suas operações rotineiras.

Art. 83. Constitui prática comercial abusiva, ato ilícito e sujeito à aplicação de multa administrativa, o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor.

Art. 84. As instituições financeiras e administradoras de cartões de crédito são responsáveis por reparar os danos sofridos pelo consumidor que tenha o cartão de crédito roubado, clonado, furtado, extraviado ou utilizado indevidamente, ressalvadas as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Art. 85. Não exclui a responsabilidade do fornecedor a existência dos métodos de segurança de senha e chip quando o pagamento impugnado tiver sido realizado por cartão de aproximação, facultando-se ao fornecedor a apuração da contestação.

Art. 86. Fica vedada a alteração dos contratos pelas instituições financeiras e similares sem a expressa autorização do consumidor, salvo as alterações decorrentes de imposição legal ou do órgão regulador, da inovação do serviço ou cancelamento de determinada operação ou produto.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

§ 1º As exceções estabelecidas no caput deste artigo não se aplicam as cláusulas essenciais do contrato de crédito, financiamento, investimento e similares, especialmente quanto aos índices, a taxa de juros, o número de parcelas, o valor total contratado e a data de resgate, saque ou pagamento.

§ 2º A redução e o aumento do limite de crédito deverão ser informados previamente ao consumidor.

Seção II

Das medidas para atendimento dos consumidores nas instituições bancárias, financeiras e de crédito

Art. 87. As instituições bancárias, financeiras e de crédito deverão colocar à disposição do consumidor, colaboradores suficientes e necessários para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável o prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º Para a comprovação do tempo de espera a que se refere o § 1º deste artigo, o consumidor tem direito a senha com data e hora no momento de sua entrada no estabelecimento, assim como no seu efetivo atendimento, que deverá ser disponibilizada por papel impresso ou mensagem de dispositivos eletrônicos.

§ 3º Os fornecedores e prestadores de serviços indicados no caput deste artigo deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

Art. 88. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis com encosto, desde que nunca inferior a cinco cadeiras de uso exclusivo para este público.

Seção III

Do atendimento prioritário aos idosos e às pessoas com deficiência nos terminais de autoatendimento das agências bancárias

Art. 89. As agências bancárias deverão disponibilizar colaboradores para auxiliar idosos e pessoas com deficiência na utilização dos terminais de autoatendimento durante o horário comercial.

Seção IV

Da obrigação das instituições financeiras de informar o valor total da cobrança antes da contratação dos serviços em caixas eletrônicos, telefone ou internet

Art. 90. As instituições financeiras deverão informar aos consumidores o valor integral da cobrança anteriormente a prestação dos serviços tarifados em caixas eletrônicos, telefone ou internet, propiciando ao consumidor meios para não concluir a contratação.

Seção V

Da proibição de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com idosos, aposentados e pensionistas, por meio telefônico ou eletrônico



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Art. 91. Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários, sociedades de arrendamento mercantil e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que comercializam e ofertam produto de crédito, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de realizar serviço de telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou outro tipo de atividade tendente a convencer idosos, aposentados e pensionistas, a celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza.

Art. 92. Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados por idosos, aposentados e pensionistas.

§ 1º A celebração de empréstimos de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas de que trata este artigo deve ser realizada mediante a assinatura física de contrato, com apresentação de documento de identidade idôneo, ou por meio de assinatura eletrônica simples, não sendo aceita autorização dada por telefone, aplicativo de comunicação, fotografia e gravação de voz.

§ 2º Quando atendidas as condições do caput deste artigo, a celebração de contrato de empréstimo por canal não presencial, obriga a contratada a enviar as condições por e-mail, ou qualquer outro meio eletrônico disponível, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento de seus termos, sob pena de nulidade.

§ 3º Ficam obrigados os estabelecimentos mencionados neste artigo, nos casos de contratação presencial, a entregarem imediatamente ao consumidor o contrato impresso e também tabela discriminando, dentre outras informações oficiais:

I - o número de parcelas do crédito e valor total a pagar;

II - o valor total contratado;

III - a discriminação de juros, multas e índice de correção monetária em caso de inadimplemento.

Art. 93. O crédito em conta do consumidor, sem prévia e expressa solicitação ou mediante fraude, ensejará a restituição pelo consumidor apenas do valor simples creditado em sua conta, no prazo de noventa dias contados da data do recebimento.

Parágrafo único. O consumidor terá direito à restituição em dobro do valor cobrado e pago indevidamente, inclusive os juros e demais encargos, sem prejuízo de perdas e danos.

Seção VI **Da análise prévia de crédito nos contratos de consórcio**

Art. 94. As administradoras de consórcio deverão realizar a análise de crédito e renda antes da contratação, visando impedir o superendividamento do consumidor.

§ 1º A análise de crédito deverá ser comunicada ao consumidor independentemente da contratação.

§ 2º Presume-se aprovado o crédito quando da assinatura do contrato.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Seção VII

Da obrigação de informar ao consumidor as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e os mecanismos de segurança.

Art. 95. Ficam obrigadas as instituições bancárias, financeiras, de crédito e meios de pagamento a informarem aos consumidores sobre:

I - as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e as medidas adotadas para a efetiva prevenção de dano;

II - os procedimentos de segurança que devem ser adotados para a realização de pagamento por meio de cartão, aplicativo, entre outras modalidades eletrônicas.

Parágrafo único. Essas informações deverão estar disponibilizadas:

I - na página da internet ou site;

II - em local visível em suas dependências e dos seus correspondentes que realizam atendimento ao público.

Seção VIII

Da instalação de dispositivos antifurtos nos terminais de autoatendimento bancário

Art. 96. As instituições financeiras e demais instituições com funcionamento autorizado pelo Banco Central do Brasil, ficam obrigadas a prover a segurança de seus equipamentos com dispositivos de segurança antifurto que, em caso de tentativa ilícita de abertura, torne as cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior inadequadas à circulação.

§ 1º Consideram-se terminal de autoatendimento os caixas eletrônicos, bancos 24 horas e outros equipamentos assemelhados.

§ 2º Considera-se dispositivo de segurança antifurto aquele que, na ocorrência de qualquer violação ou tentativa de violação ilícita, como furto, roubo, extravio ou arrombamento, inclusive mediante explosão, choque e alta temperatura, nos terminais de autoatendimento, torne inadequadas à circulação das cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior, provocando alterações nas características das mesmas, danificando-as e tornando-as sem condições de circulação.

Art. 97. Os dispositivos antifurto devem atender aos seguintes requisitos:

I - assegurar o reconhecimento da legitimidade das cédulas;

II - assegurar que o dano foi provocado por equipamento antifurto;

III - assegurar que os danos provocados são resistentes à ação de agentes químicos ou de outros agentes que possam suprimir ou reduzir a evidência do dano;

IV - atender às exigências estabelecidas pelo Banco Central do Brasil;

V - possuir certificação elaborada por entidade habilitada para executá-las.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Seção IX

Da obrigatoriedade de instalação de caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade

Art. 98. Ficam as instituições financeiras obrigadas a terem um caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 1º As instituições financeiras responsáveis pela instalação dos caixas de autoatendimento bancário deverão garantir que, no mínimo, um destes seja adaptado para o uso de pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 2º As características do desenho e a instalação dos caixas adaptados de autoatendimento bancário devem garantir às pessoas com deficiência:

I - aproximação e uso seguro com as adequadas sinalizações tátil, sonora e visual;

II - alcance visual e manual, visando atender todos os tipos de deficiência;

III - circulação livre de barreiras.

§ 3º As botoeiras, os comandos, as aberturas e os demais sistemas de acionamento dos caixas adaptados de autoatendimento bancário localizar-se-ão em altura que possibilite o manuseio por pessoas com cadeira de rodas e baixa estatura.

§ 4º Para atender às necessidades de pessoas com deficiência visual, os caixas adaptados de autoatendimento bancário terão obrigatoriamente:

I - dispositivo sonoro;

II - conector para fone de ouvido;

III - teclado e demais comandos em braile.

CAPÍTULO III

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Seção I

Das disposições gerais

Art. 99. A relação existente entre o aluno, seu representante legal ou responsável financeiro com a instituição de ensino particular é de consumo.

Parágrafo único. Consideram-se também instituições de ensino particulares os cursos de idiomas, pré-vestibulares, técnicos e profissionalizantes, entre outros.

Art. 100. As instituições de ensino superior respondem objetivamente por danos suportados pelo consumidor, em razão da realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação, sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação.

Art. 101. As instituições de ensino não poderão condicionar a compra de livros e materiais escolares a um fornecedor específico.



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 1502/2025

Ciente;

Encaminhe-se à Comissão de Constituição e Justiça.

Dylliardi Alessi
Diretor Legislativo



DYLLIARDI ALESSI

Documento assinado eletronicamente em 17/06/2025, às 17:18, 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 **1502** e o
código CRC **1C7A5D0F1D8F8ED**