



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 17.352 - 9 de Novembro de 2012

---

Publicada no [Diário Oficial nº. 8836](#) de 9 de Novembro de 2012

Estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores paranaenses.

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

**Art. 1º** Toda cobrança de dívida, oriunda de relação de consumo nos termos do art. 2º da Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), deverá seguir os critérios da presente Lei, no que tange à transparência dos valores cobrados bem como visando a não exposição do consumidor ao constrangimento e/ou ameaça.

**Art. 2º** Os valores apresentados ao consumidor quando da cobrança da dívida, deverão ter clareza a o que efetivamente correspondem, destacando-se o valor originário bem como o de cada item adicional ao valor originário, sejam juros, multas, taxas, custas, honorários e outros que, somados, correspondem ao valor total cobrado do consumidor, nomeando-se cada item.

**Parágrafo único.** A apresentação ao consumidor da cobrança impressa, por meio eletrônico ou falada, deve atender aos requisitos do caput.

**Art. 2ºA** Na hipótese em que a cobrança das dívidas tratadas nesta Lei for realizada por meio de empresas de cobrança, ou por setores internos de cobrança de empresas de médio e grande porte, quando efetuadas através de ligações telefônicas, as mesmas deverão ser gravadas, identificando-se a data e a hora do contato, devendo tais gravações serem colocadas à disposição do consumidor quando por este solicitadas. [\(Incluído pela Lei 19498 de 10/05/2018\)](#)

**§ 1º** Caberá ao cobrador comunicar aos consumidores da obrigatoriedade da gravação das ligações e da disponibilidade do cobrador em fornecê-las, quando solicitadas pelo consumidor, em até sete dias úteis contados da solicitação. [\(Incluído pela Lei 19498 de 10/05/2018\)](#)

**§ 2º** Os mesmos meios de contato utilizados pelo cobrador e disponibilizados ao consumidor devem, também, servir para a solicitação das gravações. [\(Incluído pela Lei 19498 de 10/05/2018\)](#)

**Art. 3º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO EM CURITIBA, em 09 de novembro de 2012.

*Flávio Arns*  
Governador do Estado em exercício



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

*Maria Tereza Uille Gomes*  
*Secretária de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos*

*Luiz Eduardo Sebastiani*  
*Chefe da Casa Civil*

*Pedro Lupion*  
*Deputado Estadual*