

PROJETO DE LEI Nº 9.615, DE 2018

(Apensados: PL nº 9.942, de 2018, PL nº 10.064, de 2018 e PL nº 23, de 2019)

Altera o art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

Autor: SENADO FEDERAL – LASIER MARTINS

Relator: Deputado VALTENIR PEREIRA

I – RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 9.615, de 2018, originário do Projeto de Lei do Senado nº 420, de 2017, de autoria do ilustre Senador Lasier Martins, que visa à alteração do artigo 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta. A proposição principal propõe a inclusão do inciso XV ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, incluindo no rol das práticas abusivas, vedadas ao fornecedor, a oferta de produto ou serviço por telefone ou mensagem de texto a consumidor cujo número de telefone esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

A iniciativa dispõe, ainda, que o referido cadastro telefônico incluirá os números de telefones móveis e fixos dos consumidores que solicitarem a inclusão, a qual deverá ser feita sem custo. Por fim, o projeto prevê que o cadastro será implantado pelos órgãos de defesa do consumidor no prazo de noventa dias.

Apensado ao projeto principal, encontra-se o Projeto nº 9.942, de 2018,

originário do Projeto de Lei do Senado nº 48, de 2018, de autoria do ilustre Senador Roberto Muniz, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer regras de telemarketing ativo e qualificar como abusiva a sua não observância.

O projeto apensado propõe a inclusão do art. 33-A ao Código de Defesa do Consumidor, definindo que o fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá limitar as ligações ao período de 9h às 21h de segunda a sexta-feira e de 10h às 13h aos sábados; disponibilizar canal direto e facilitado com o consumidor, por meio telefônico ou eletrônico, para a retirada ou inserção em cadastro de oferta; informar imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa na ligação ao consumidor; e disponibilizar tecla que interrompa a chamada e retire o contato do consumidor do cadastro de telemarketing pelo período de quatro meses.

A proposição ainda veda ao fornecedor a realização de telemarketing ativo por meio telefônico ou eletrônico que não permita o retorno do consumidor; o contato para o oferecimento de produtos cancelados pelo consumidor durante o período de seis meses após o encerramento do contrato; a reiteração de oferta a consumidor que já tenha manifestado a sua recusa; a utilização de pesquisa, sorteio ou serviço similar a pretexto de venda; a realização de mais de três chamadas telefônicas ou contatos por meio eletrônico para o mesmo consumidor no mesmo dia; a realização de chamadas aleatórias para números sequenciais.

Finalmente, a iniciativa considera abusivo o telemarketing ativo que não cumprir as regras estipuladas e dispõe que as entidades portadoras do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social de que trata a Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, que utilizem o serviço de telemarketing como meio de manutenção de suas atividades também deverão restringir os horários de contato com o consumidor ao período de 9h às 21h de segunda a sexta-feira e de 10h às 13h aos sábados.

Também foi apensado ao projeto principal o Projeto de Lei nº 10.064, de 2018, de autoria do nobre Deputado Rômulo Gouveia, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o telemarketing ativo. A iniciativa acrescenta ao Código de Defesa do Consumidor o art. 33-A, para dispor que as campanhas de telemarketing ativo deverão garantir taxa máxima de abandono de

ligações, no termo de regulamentação. O projeto prevê, ainda, com relação às ligações atendidas pelo consumidor, mas abandonadas pelos fornecedores, que o consumidor deve ser informado do nome fantasia do fornecedor e do seu telefone para contato; e que o consumidor não poderá receber outras ligações no período de setenta e duas horas, exceto se houver garantia de um atendente no momento de completar a chamada. Por último, o projeto estabelece que as ligações efetuadas nas campanhas de telemarketing ativo deverão tocar por pelo menos quinze segundos.

No dia 08/02/2019 foi apensado ao projeto principal o Projeto de Lei nº 23, de 2019, de autoria do deputado Weliton Prado, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o bloqueio de chamadas de telemarketing. De modo semelhante aos projetos em exame, também busca estabelecer regramento para o recebimento de chamadas de telemarketing por meio de um cadastramento de códigos de acesso de serviço de telecomunicações. Ao mesmo tempo, proíbe os fornecedores de produtos e serviços, diretamente ou por meio de terceiros, de realizarem chamadas para os números cadastrados na lista. O projeto determina ainda que a proibição da realização de chamadas de telemarketing apenas quinze dias após o cadastramento na referida lista, além de permitir o descadastramento, a qualquer tempo, por parte do consumidor.

A matéria tramita em regime de prioridade e sujeitava-se inicialmente à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Em 6/11/2018, a Mesa Diretora deferiu o Requerimento nº 9.214/2018, para incluir também o exame pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), observada a ordem inicial de distribuição do despacho.

Na CDC, foram apresentadas, no prazo regimental, duas emendas ao projeto principal e uma emenda ao PL 9.942/2018, apensado. O Parecer da CDC, de relatoria do Deputado Deley, foi pela aprovação do PL 9.942/2018 (apensado) e pela rejeição do PL 9.615/2018 (principal), das Emendas 1/2018 CDC e 2/2018 CDC a ele apresentadas, do PL 10.064/2018 (apensado) e da Emenda 1/2018 CDC, apresentada ao PL 9.942/2018.

No âmbito da CCTCI, o parecer foi pela aprovação do Projeto de Lei nº

9.615, de 2018 (principal), da Emenda nº 1/2018 CCTCI, na forma da subemenda 1 CCTCI, e das emendas 1 CCTCI e 2 CCTCI; e pela rejeição do Projeto de Lei nº 9.942, de 2018 (apensado), e do Projeto de Lei nº 10.064, de 2018 (apensado). A Emenda nº 1/2018 CCTCI, na forma da subemenda 1 CCTCI, propõe a não aplicação do disposto no PL 9.615/2018 (principal) a entidades reconhecidas como beneficentes de assistência social, na forma da Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, que utilizem central telefônica como meio de manutenção de suas atividades, a qual foi acolhida por aquela Comissão. As Emendas 1 CCTCI e 2 CCTCI, aproveitaram as principais regras sobre o telemarketing ativo previstas no PL 9.942, de 2018 (apensado). No tocante ao Projeto de Lei nº 10.064, de 2018, entendeu a CCTCI que o tema seria melhor tratado em regulamentação do Executivo.

No dia 13/12/2018, a matéria foi distribuída à Comissão de Constituição e Justiça, onde não houve prazo para deliberação devido ao fim da 55ª Legislatura.

Em virtude da aprovação de pareceres divergentes nas Comissões que apreciaram o mérito das propostas, transferiu-se para o Plenário a competência para analisá-las, por força do disposto no art. 24, II, g, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II – VOTO DO RELATOR

Os projetos são constitucionais, pois a União tem competência concorrentemente com os Estados e o Distrito Federal para legislar sobre Direito do Consumidor, na forma do art. 24, V e VIII, da Constituição Federal. Ademais, não se trata de matéria de iniciativa reservada, nos termos do art. 61, § 1º, da Carta Magna.

No que toca à juridicidade, estão atendidos os requisitos de novidade, generalidade, abstração e coercibilidade da norma. Além disso, a matéria respeita os princípios gerais do direito que informam o sistema jurídico pátrio.

As regras regimentais desta Casa quanto ao processo legislativo estão atendidas, bem como os preceitos de técnica legislativa e redação, nos termos da Lei Complementar nº 95, de 1998.

De fato, urge que o Congresso Nacional legisle no sentido de

estabelecer mecanismos que protejam o consumidor do marketing invasivo. Nesse sentido, é louvável a iniciativa das propostas ora em exame, pois visam proteger o consumidor dos incontáveis e repetidos contatos feitos pelas empresas para o oferecimento dos seus produtos ou serviços.

Corroboramos o entendimento da CCTCI, de que o Projeto de Lei nº 9.615, de 2018, disciplina a matéria de forma mais objetiva do que os demais projetos apensados inicialmente, pois parte da premissa básica da criação de um cadastro nacional para bloqueio de chamadas de telemarketing, mas aproveita também para estabelecer um regramento mínimo a ser observado por quem pratica o telemarketing ativo.

No que diz respeito ao PL 23, de 2019, apensado posteriormente, entendemos que seu objetivo principal, o de criar um cadastro de números bloqueados para recebimento de chamadas de telemarketing se encontra plenamente atendido, pelo PL 9.615, de 2018. No entanto, consideramos importante acolher o dispositivo do projeto do nobre deputado Weliton Prado que estabelece de forma expressa que o consumidor poderá solicitar o descadastramento, a qualquer tempo, do seu respectivo número de telefone do cadastro a ser criado por esta Lei.

De igual modo, é conveniente acatar a medida sugerida no PL nº 23, de 2019, de estabelecer um prazo mínimo de 30 (trinta) dias para que o consumidor deixe de receber chamadas de telemarketing após ter inserido seu número no referido cadastro. De fato, esse interstício viabilizará que as empresas de telemarketing procedam as atualizações nas suas listas de discagem antes de começarem a ser passíveis de enquadramento nas penalidades desta Lei.

Como forma de sistematizar as diversas alterações a serem feitas na legislação, sugerimos um substitutivo que contempla todas as modificações que entendemos pertinentes à matéria, com alguns ajustes pontuais. Sem dúvida, este Parlamento patrocinará um enorme avanço no campo da defesa do consumidor ao aprovar essa matéria.

Por fim, a título de sugestão, ousou em colacionar texto de consenso construído com entidades que atuam no setor de Telemarketing, inclusive com a participação de entidades de assistência social que utilizam central telefônica para manutenção de suas atividades, que respalda o fundamento do presente voto,

consoante segue:

SUGESTÃO DE SUBSTITUTIVO DO RELATOR AO PROJETO DE LEI Nº 9.615, DE 2018

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

***Art. 1º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) passa a vigorar com as seguintes alterações:*

“Art. 33-A. Considera-se telemarketing ativo a oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de canais telefônicos.

I – O fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá observar as seguintes regras:

- a) limitar a realização de ligações aos seguintes horários:
 - 1. entre 9h (nove horas) e 21h (vinte e uma horas), de segunda-feira a sexta-feira;*
 - 2. entre 10h (dez horas) e 16h (dezesesseis horas), aos sábados;**
- b) nos contatos telefônicos com o consumidor deverá ser informado imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa;*
- c) em seguida, deverá ser aferida a vontade do consumidor de prosseguir ou não com o atendimento e, em caso afirmativo, informar o número telefônico ou o meio eletrônico de contato para retorno, nos termos do regulamento;*

II – é vedado ao fornecedor:

- a) realizar contato com consumidor para oferecer produtos ou serviços por este cancelados, pelo prazo de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato;*
- b) reiterar, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a mesma oferta de produto ou serviço, seja por meio de contato telefônico ou por meio eletrônico, a consumidor que já a tenha recusado;*

- c) utilizar pesquisa, sorteio ou serviço similar como pretexto quando o verdadeiro objetivo for a venda;
- d) realizar mais de 3 (três) chamadas telefônicas ou contatos por meio eletrônico para o mesmo consumidor no mesmo dia, nos termos do regulamento;
- e) realizar chamadas aleatórias ou para números sequenciais.

§ 1º Considera-se abusivo o telemarketing ativo que não observar as regras estipuladas neste artigo.

§ 2º A limitação de horário de que dispõe a alínea “a” do inciso I deste artigo, não se confunde com jornada de trabalho regulamentada em legislação diversa.”

.....
“Art. 39.

.....
XV – ofertar produto ou serviço por telefone ou mensagem de texto a consumidor cujo número de telefone esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

.....
§ 2º O cadastro telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput incluirá os números de telefones móveis e fixos dos consumidores que solicitarem tal inclusão, que será feita sem custos para o consumidor.

§ 3º O consumidor poderá solicitar o descadastramento do seu número de telefone móvel ou fixo a qualquer tempo, e pelos mesmos meios disponíveis para a realização do cadastramento.

§ 4º Os fornecedores de produtos e serviços não poderão contatar o consumidor cujo número esteja inscrito no cadastro telefônico de que trata o inciso XV do caput, há mais de 30 (trinta) dias, diretamente ou por meio de terceiros, com o objetivo de realizar qualquer tipo de publicidade ou oferta.

§ 5º Os órgãos públicos de defesa do consumidor implantarão o cadastro telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.” (NR)

Art. 2º O disposto nesta Lei não se aplica às entidades portadoras de Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social de que trata a Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, que estejam inscritas no conselho de assistência social do Distrito Federal ou no conselho municipal de assistência social na cidade onde está instalada sua sede, que utilizem central telefônica como meio de manutenção de suas atividades.”

Ante o exposto, votamos pela constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 9.615, de 2018 (principal), da Emenda na Comissão 1/2018 CCTCI, com a modificação da Subemenda Adotada pela Comissão 1 CCTCI, das Emendas Adotadas pela Comissão 1 CCTCI e 2 CCTCI, do Projeto de Lei nº 9.942, de 2018 (apensado), do Projeto de Lei nº 10.064, de 2018 (apensado), e do Projeto de Lei nº 23, de 2019; e no mérito, pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 9.615, de 2018 (principal), e da Emenda nº 1/2018 CCTCI a ele apresentada e pela rejeição do Projeto de Lei nº 9.942, de 2018 (apensado), do Projeto de Lei nº 10.064, de 2018 (apensado) e do Projeto de Lei nº 23, de 2019, na forma do seguinte substitutivo de relator:

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputado **Valtenir Pereira**

Relator