

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019

(Do Sr. ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA)

Proíbe ligações automatizadas por centrais de telemarketing e assemelhadas, nos termos em que dispõe.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe ligações automatizadas por centrais de telemarketing e assemelhadas, nos termos em que dispõe.

Art. 2º As ligações telefônicas realizadas por centrais de telemarketing não poderão ser iniciadas por procedimentos automáticos sem que haja um operador, pessoa natural, a postos para contato com a pessoa chamada para cada chamada telefônica em curso ou sendo chamada.

Art. 3º Os menus de centrais de tele atendimento ao consumidor de serviços de televendas em geral ou das prestadoras de serviços regulados deverão possuir, no primeiro menu eletrônico, a opção de contato com o atendente, pessoa natural.

§ 1º A opção de contatar o atendente deverá constar de todas as subdivisões existentes do menu eletrônico.

§ 2º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Art. 4º Fica o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça autorizado a indicar a fiscalização do cumprimento desta Lei pelas centrais aqui tratadas.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei ensejará aos infratores a aplicação de multa de até R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), revertidas para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A aplicação da multa não substitui a aplicação de sanções administrativas, cíveis ou penais definidas em legislação específica.

Art. 6º Esta lei entra em vigor noventa dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As chamadas por robôs são uma pandemia na telefonia atual. Cidadãos são importunados diuturnamente por ligações de centrais telefônicas que, quando atendidas, não apresentam resposta ou voz alguma, ou inicia-se uma gravação. Essa prática, realizada para aumentar a eficiência das centrais, se vale do disparo de diversas ligações automatizadas e simultâneas sabendo-se de antemão que muitas não serão atendidas. Assim, há sempre uma desproporção entre o número de ligações sendo discadas e posições de atendentes de telemarketing disponíveis.

O procedimento possui o nome de *robocalls* e é motivo de grande preocupação pelo mundo. Nos Estados Unidos, por exemplo, desde 2009, o órgão responsável pela regulação do comércio, a *Federal Trade Commission*, estabeleceu norma em que operadoras de telemarketing somente podem realizar chamadas para aqueles assinantes que as tenham autorizado expressamente.¹

Consideramos que os cidadãos brasileiros já se encontram cansados de serem vítimas nesse processo de vendas agressivo, invasivo e extremamente impopular, carecendo de medidas efetivas de proteção. Por esses motivos apresentamos o presente projeto de lei que visa proibir o disparo de ligações sem a presença de atendentes que sejam pessoas naturais.

Além dessa medida central, optamos por trazer à Lei o disposto no Decreto do SAC (Decreto nº 6.523/08) que determina a obrigatoriedade da opção de contatar atendente no primeiro menu eletrônico.

¹ The Do Not Call Registry, disponível em <https://www.ftc.gov/news-events/media-resources/do-not-call-registry/robocalls>, acessado em 03/05/2019.

Como forma de permitir a fiscalização pelo Poder Público dos ditames desta Lei, autorizamos o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça à realização de procedimentos fiscalizatórios nas empresas. Como última medida, dispomos pela aplicação de multa de até dois milhões de reais em caso de descumprimento.

Certos de que a aprovação deste projeto se constituirá em importante alívio para os cidadãos do nosso país, contamos com o apoio dos nobres pares.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputado ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA