



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.720, DE 2019
(Do Sr. Rogério Peninha Mendonça)

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-9942/2018.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 tevendas 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.

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 8 de maio de 2019.

Deputado ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA

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.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
 Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
 Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985

Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: [“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 12.529, de 30/11/2011, publicada no DOU de 1/12/2011, em vigor 180 dias após a publicação](#)

I - ao meio-ambiente;

II - ao consumidor;

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 8.078, de 11/9/1990\)](#)

V - por infração da ordem econômica; [\(Inciso acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994, e com nova redação dada pela Lei nº 12.529, de 30/11/2011, publicada no DOU de 1/12/2011, em vigor 180 dias após a publicação\)](#)

VI - à ordem urbanística. [\(Inciso acrescido pela Medida Provisória nº 2.180-35, de 24/8/2001\)](#)

VII - à honra e à dignidade de grupos raciais, étnicos ou religiosos. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 12.966, de 24/4/2014, retificado no DOU de 5/5/2014\)](#)

VIII - ao patrimônio público e social. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 13.004, de 24/6/2014, publicada no DOU de 25/6/2014, em vigor após decorridos 60 dias de sua publicação oficial\)](#)

Parágrafo único. Não será cabível ação civil pública para veicular pretensões que envolvam tributos, contribuições previdenciárias, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS ou outros fundos de natureza institucional cujos beneficiários podem ser individualmente determinados. [\(Parágrafo único acrescido pela Medida Provisória nº 2.180-35, de 24/8/2001\)](#)

Art. 2º As ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.

Parágrafo único. A propositura da ação prevenirá a jurisdição do juízo para todas as ações posteriormente intentadas que possuam a mesma causa de pedir ou o mesmo objeto. [\(Parágrafo único acrescido pela Medida Provisória nº 2.180-35, de 24/8/2001\)](#)

.....

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO