



Art. 3º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 33- É proibida a oferta ou venda de bens e serviços por telefone, ou por qualquer outro meio que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telecomunicações, a consumidores que tenham se manifestado pelo não recebimento de chamadas de telemarketing, conforme o sistema único de que trata o artigo 78-A da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações.” (AC)

Art. 4º Esta lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O setor de telemarketing é importante setor da economia gerando empregos e renda para o País. Estima-se que a atividade empregue mais de um milhão de pessoas, sendo significativa fonte de primeiro emprego, principalmente, de jovens e universitários. Apenas considerando *call centers* terceirizados, revista especializada estima que, em 2017, o setor irá faturar R\$ 6,4 bilhões e empregar 800 mil pessoas.<sup>1</sup>

Em que pese a reconhecida pujança e importância da atividade para empresas e trabalhadores, entendemos que determinados agentes desconsideram regras mínimas de respeito a intimidade, privacidade e sossego das pessoas. Não é incomum que cidadãos recebam ligações reiteradas e periódicas de uma mesma empresa, independente do horário ou do dia da semana. Também não é incomum que as ligações sejam efetuadas por máquinas, não dando chance à pessoa de identificar o interlocutor ou de manifestar o seu desconforto. Todavia, quiçá o direito básico mais desrespeitado seja o da impossibilidade de manifestação do pensamento e do

---

<sup>1</sup> “Call center sofrerá retração em 2017” (Revista do Call Center, 24/03/17). Disponível em: <http://revistadocallcenter.com.br/mercado/3802-call-center-sofrer%C3%A1-retra%C3%A7%C3%A3o-em-2017.html>, acessado em 07/08/17.

livre exercício das opções de vida do cidadão. A atividade de telemarketing deveria respeitar esse princípio fundamental.

A chamada “opção pelo não recebimento de chamadas” é um direito básico garantido pelo arcabouço regulamentar de diversos países. Nos Estados Unidos, por exemplo, o “Ministério do Comércio” (*Federal Trade Commission*), mantém o sítio de internet *donotcall.gov*, sendo que operadoras de telemarketing são proibidas de realizar chamadas para números ali cadastrados. No Reino Unido, existe o *Telephone Preference System*, com a mesma finalidade, sendo previsto em legislação<sup>2</sup> e mantido pelo próprio setor de marketing direto.

No Brasil diversas tentativas de se regulamentar o setor foram realizadas, das quais possivelmente a de maior impacto seja o Decreto nº 6.523/08, que fixa normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Entretanto, o instrumento apresenta poucos dispositivos que endereçam especificamente a atividade de telemarketing. O Decreto do SAC, na verdade, é insuficiente para a plena garantia dos direitos pessoais aludidos anteriormente. Não há no referido Decreto nenhum dispositivo referente à manifestação prévia do cidadão pela sua opção, ou não, por receber chamadas de telemarketing.

Este é o objeto do presente Projeto de Lei. Queremos, com esta iniciativa, dar voz a esse direito que consideramos fundamental: a manifestação da opção pelo não recebimento de chamadas de telemarketing. Nossa proposta altera a Lei Geral de Telecomunicações para instituir, como direito do usuário de serviços de telecomunicações, a possibilidade de optar por não receber chamadas de telemarketing, determinando ainda que o sistema necessário para viabilizar tal direito deverá ser mantido pelas empresas de telecomunicações. Para fins de fiscalização e de aplicações de eventuais penalidades, o projeto inclui a vedação de se efetuar essas chamadas no Código de Defesa do Consumidor. Como se vê, o nosso sistema “tropicaliza” os sistemas americanos e inglês, ao incluir um esquema de “opção

---

<sup>2</sup> Instrumento legal: The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003. Ver <http://www.tpsonline.org.uk>, acessado em 07/08/17.

por não receber” chamadas, sem custos para o consumidor, uma vez que a iniciativa será custeada totalmente pelo setor privado.

É importante ressaltar que esta nossa proposta encontra certa semelhança com outras em tramitação na Câmara dos Deputados, em 2017, em especial com o conjunto capitaneado pelo Projeto de Lei nº 757/03 e seus doze apensos. Entretanto, esse conjunto encontra-se em seu último estágio de tramitação, na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), com seu parecer pronto, desde 2015, sem deliberações. A apresentação deste Projeto de Lei vem, nesse sentido, se somar e esse esforço legiferante do Parlamento brasileiro, de cristalizar em Lei este direito básico à manifestação da opção pelo não recebimento de chamadas de telemarketing pelo cidadão.

Por último, temos a compreensão de que o setor de telemarketing só tem a ganhar com a proposta, pois o cadastro permitirá concentrar recursos apenas naqueles consumidores mais propensos a adquirir produtos e serviços pelo telefone. A maior eficiência poderá resultar, inclusive, em maior faturamento para o setor como um todo.

Pelos motivos expostos, temos a convicção de que o consumidor brasileiro precisa do amparo legal aqui previsto para o exercício pleno de sua cidadania, incluindo o direito ao sossego, à privacidade e à intimidade. Outrossim, não temos dúvidas de que o projeto será benéfico para a sociedade brasileira como um todo.

Dessa maneira e pelas argumentações aqui apresentadas, conclamamos os nobres Pares para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em        de        de 2017.

Deputado RONALDO CARLETTO