



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.678, DE 2020

(Do Sr. Léo Moraes)

Cria o Cadastro de bloqueio de ligações das empresas que fornecem serviços de telemarketing e tele vendas, estabelece um regulamento de operação, proibindo a utilização de sistemas de robô e ligações em massa, e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-9942/2018.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



PROJETO DE LEI Nº , DE 2020
(Do Sr. Léo Moraes)

Cria o Cadastro de bloqueio de ligações das empresas que fornecem serviços de *telemarketing* e televendas, estabelece um regulamento de operação, proibindo a utilização de sistemas de robô e ligações em massa, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica instituído o Regulamento de Operação das empresas que fornecem serviços de *telemarketing*, televendas e que realizam vendas em geral.

Parágrafo único. O regulamento tem por objetivo criar normas e impedir que as empresas de telemarketing, ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, efetuem ligações telefônicas em massa, de forma sequencial e se utilizem de cadastro de pessoas que não autorizaram o uso de seus dados para essa finalidade.

Art. 2º As empresas que atuam com sistemas de *telemarketing* e televendas estão obrigadas a disponibilizar, após o primeiro contato com os clientes, um canal de adesão ao Cadastro de Bloqueio de Ligações.

Parágrafo único. A adesão ao Cadastro de Bloqueio de Ligações só poderá ser retirada pelo próprio cliente, e a empresa estará sujeita a multas e sanções a serem definidas pelos órgãos de proteção ao consumidor e pelo Poder Judiciário.

Art. 3º Os sistemas de *telemarketing* não poderão utilizar robôs de Inteligência Artificial para executar ligações em massa.

§ 1º Fica vedada a realização de uma ligação com vários números acoplados ou a execução de ligações em sequência para um mesmo número.

§ 2º As ligações deverão ser operadas um número por vez através de um atendente funcionário da empresa, que não poderá colocar a ligação em espera sem realizar o atendimento ao número selecionado.

Art. 4º Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICATIVA

A modernidade do mundo digital e da era da Inteligência Artificial tem oportunizado a diminuição dos custos das empresas que operam no setor de *telemarketing* e tele vendas. Isso gera maior produtividade e, como consequência, maiores lucros para aquelas que conseguem aderir às modernas plataformas digitais.

Nesse sentido, esse mercado, que talvez seja aquele com o maior crescimento atualmente, tem se utilizado da falta de regulamentação e da morosidade para a aprovação de marcos regulatórios para se fortalecer, sem se preocupar com princípios e limites justamente por não haver regras que os estabeleçam.

O Brasil e o mundo carecem de marcos regulatórios para a cultura digital e para a variedade de inovações tecnológicas que surgem a cada dia, reflexos de uma sociedade moderna, que demanda facilidades com custo benefício, e de um mercado consumidor amplo e diversificado.

O Parlamento brasileiro precisa discutir e aprovar uma Lei da Inteligência Artificial e normas específicas como forma de disciplinar esse mercado e de proteger os empregos, mas que garanta a inovação tecnológica e o investimento nas *startups* e no mercado tecnológico brasileiros.

Nesse sentido, apresentamos o presente projeto de lei, inspirado na Lei nº 13.226/2008 do Estado de São Paulo, a qual criou o “Cadastro para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing”. Resolvemos ampliar o alcance dessa norma por meio de lei federal para disciplinar diversas situações e excessos que, no nosso entendimento, são cometidos em desfavor do consumidor. Destacam-se as seguintes propostas constantes do projeto:

- Possibilitar que o cliente que receba contato de empresas de *telemarketing* e tele vendas faça a adesão a um cadastro de bloqueio de ligações após o primeiro contato, evitando-se futuros contatos, muitas vezes sequenciais;
- Proibir que o número registrado no cadastro de bloqueio de ligações seja utilizado novamente para aquela finalidade, e que os dados a ele relacionados sejam utilizados em *spams* e em ligações em massa;
- Vedar que robôs e sistemas de Inteligência Artificial cadastrem os dados para realizar chamadas em espera. Assim, proíbe-se a realização de chamadas sem a disponibilidade de um funcionário atendente; e
- Estabelecer um regulamento de operação, o qual deverá ser seguido pelas empresas que prestam serviço de *telemarketing*, sujeitas a sanções e multas a serem disciplinadas pelos órgãos de defesa do consumidor – PROCONS e pelo Poder Judiciário.

Diante da importância do tema, peço o apoio dos nobres pares para aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

Deputado LÉO MORAES

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 13.226, DE 7 DE OUTUBRO DE 2008

Institui no âmbito do Estado de São Paulo, o Cadastro para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - Fica instituído, no âmbito do Estado de São Paulo, o Cadastro para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing.

Parágrafo único - O Cadastro tem por objetivo impedir que as empresas de telemarketing, ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, efetuem ligações telefônicas não autorizadas para os usuários nele inscritos.

Artigo 2º - vetado.

Artigo 3º - vetado.

Parágrafo único - vetado.

Artigo 4º - vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado;

V - vetado;

VI - vetado;

VII - vetado.

Artigo 5º - A partir do 30º (trigésimo) dia do ingresso do usuário no Cadastro, as empresas que prestam serviços relacionados ao parágrafo único do artigo 1º ou pessoas físicas contratadas com tal propósito, não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supracriado.

§ 1º - vetado.

§2º - Incluem-se nas disposições desta lei os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§3º - A qualquer momento o usuário poderá solicitar a sua exclusão do Cadastro.

§4º - vetado.

§5º - vetado.

Artigo 6º - Não se aplicam os dispositivos da presente lei às entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos próprios.

Artigo 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 7 de outubro de 2008.

JOSÉ SERRA

Luiz Antônio Guimarães Marrey
Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Aloysio Nunes Ferreira Filho
Secretário-Chefe da Casa Civil

FIM DO DOCUMENTO
