

EMENDA ____ AO PROJETO DE LEI 9.942/2018

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer regras de telemarketing ativo e qualificar como abusiva sua não observância.

EMENDA MODIFICATIVA

Art. 1º O artigo 1º do Projeto de Lei passa a vigorar da seguinte forma:

“Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

Art. 33-A. O fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá obedecer às seguintes regras:

I – são obrigações do fornecedor:

a) limitar a realização de ligações aos seguintes horários:

1.;
2. entre 10h (dez horas) e 16h (dezesseis horas), aos sábados;

b) disponibilizar canal direto e facilitado com o consumidor, por meio telefônico, a custo de ligação local, ou por meio eletrônico, para retirada ou inserção, em cadastro próprio, da manifestação de interesse nos produtos ou nos serviços oferecidos pela empresa;

c) nos contatos telefônicos com o consumidor:

1. *informar imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa;*
2. *em seguida, aferir 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;*

d) em qualquer contato telefônico com o consumidor, seja com voz presencial, gravada, mecanizada ou digital, disponibilizar tecla que interrompa a chamada e que retire o contato do consumidor do cadastro de telemarketing da empresa pelo período de 4 (quatro) meses, prazo no qual o contato será vedado, ressalvado o disposto na alínea “b” do inciso I;

II – é vedado ao fornecedor:

- a) realizar telemarketing ativo por meio de números telefônicos ou por meio eletrônico que não possam receber retorno do consumidor;*
- b) realizar, por meio eletrônico ou telefônico, contato com consumidor para oferecer produtos ou serviços por este cancelados, pelo prazo de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, ressalvado o disposto na alínea “b” do inciso I;*
- c) reiterar a mesma oferta de produto ou serviço, seja por meio de contato telefônico ou por meio eletrônico, a consumidor que já a tenha recusado, ressalvado o disposto na alínea “b” do inciso I;*
- d) utilizar pesquisa, sorteio ou serviço similar como pretexto quando o verdadeiro objetivo for a venda;*

e) realizar mais de 3 (três) chamadas telefônicas ou contatos por meio eletrônico para o mesmo consumidor no mesmo dia;

f) realizar chamadas aleatórias ou para números sequenciais.

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

§ 2º Aplica-se o disposto na alínea “a” do inciso I do caput às 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.

Art. 2º *Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”*

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei, cuja origem é o Projeto de Lei do Senado nº 48/2018, de autoria do Senador Roberto Muniz, tem como objeto a regulamentação da utilização do telemarketing ativo e nos parece ter importante mérito no aperfeiçoamento do relacionamento com o consumidor.

O projeto é inspirado nas práticas do Código de Ética do Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento – PROBARE, conforme declara o autor do projeto no texto de sua preposição. Este fato reforça a qualidade da regulamentação proposta uma vez que tem embasamento nas boas práticas da atividade previstas e testadas na auto-regulamentação. Ao mesmo tempo, esta proposta legislativa tem o mérito de tornar obrigatório o cumprimento destas regras éticas para todas as empresas ofertantes de

produtos e serviços e não somente para aqueles que aderiram a essa auto-regulamentação.

Contudo, entendemos que é oportuno o aperfeiçoamento do projeto no tocante ao horário para contato aos sábados, previsto no item 2 do inciso I, do Art. 33-A do Código de Defesa do Consumidor.

O Código de Ética do PROBARE, no qual se baseia este projeto, indica como melhor prática o horário de oferta de segunda a sexta-feira, das **9h às 21h** horas, e aos sábados das **10h às 16h**. Este horário leva em conta a jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias para a atividade de telemarketing. A redução deste horário ficaria em dissonância com o regime de trabalho, promovendo ociosidade e demissões, o que não é desejado, especialmente neste momento econômico e por se tratar do setor que mais emprega a mão-de-obra jovem e se estabelecem em regiões menos favorecidas do país.

Nesta linha, entendo que a contribuição ofertada oferece um importante aperfeiçoamento ao projeto, ao mesmo tempo em que reforça seu mérito.

Diante do exposto, solicito o apoio de meus ilustres pares para a aprovação desta emenda.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputado TENENTE LÚCIO