



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2019
(Da Deputada Edna Henrique)

Acrescenta artigo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para limitar o horário de realização de ligações de telemarketing por prestadoras de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta artigo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, para limitar o horário de realização de ligações de telemarketing por prestadoras de serviços de telecomunicações.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o seguinte artigo 78-A:

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações somente poderão realizar ligações ou enviar mensagens para seus clientes, diretamente ou por meio de terceiros, para anúncio de produtos ou serviços, bem como para



cobrança ou realização de campanhas publicitárias, nos dias úteis em horários compreendidos entre as 9 (nove) e 18 (dezoito) horas.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações experimentaram, após a aprovação da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, a Lei nº 9.472, de 1997, expressivo crescimento e a formação de um disputado espaço concorrencial entre as empresas que os exploram. Notadamente no segmento da telefonia móvel celular, mas não exclusivamente, observa-se muitas vezes um contínuo processo de disputa pelos clientes, com a oferta de novos pacotes que têm por objetivo a atração de uma carteira com um número crescente de adesões.

Certamente, o ambiente competitivo é saudável, com significativos benefícios para os consumidores. Entretanto, com o acirramento das disputas, muitos cidadãos são continuamente importunados pelas empresas em continuadas ligações de *telemarketing*, as quais não foram solicitadas e acabam por se utilizar de informações pessoais dos cadastros de clientes para contatos que se mostram mais do que inadequados. Não é incomum a veiculação de notícias de clientes de serviços de telecomunicações que receberam mais do que duas dezenas de ligações por dia para a oferta de novos pacotes de serviços ou de produtos diversos.



Da mesma forma, as empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações têm-se utilizado dos cadastros para exacerbar no volume de ligações de cobranças ou de inúmeras campanhas publicitárias dos mais diversos tipos.

Nossa legislação ainda carece de uma proteção mais efetiva dos cidadãos em suas relações com as empresas de telecomunicações. Não se pode admitir, por exemplo, que o cidadão comum seja importunado em seu descanso ou em horários completamente esdrúxulos, no afã de conquistar mais clientes. Neste sentido, oferecemos a presente proposição legislativa à apreciação do conjunto de parlamentares desta Casa Legislativa, pretendendo limitar os horários de ligações das prestadoras para os dias úteis entre as nove e as dezoito horas.

Para ilustrar a urgente necessidade de coibirmos tais abusos, destacamos que recentemente o Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu, em Ação de Obrigação de Fazer, cumulada com indenização de dano moral, em face de uma empresa de telefonia, pela aplicação de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) em caso de perturbação de consumidor, bem como de indenização no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais). A ação foi movida por consumidor que recebia uma média de 15 a 20 ligações diárias da empresa. Entendeu o órgão recursal paulista que a conduta abusiva da fornecedora perturbou o sossego do Apelante, arbitrando a indenização a título de dano moral e majorou a multa diária aplicada pelo juízo de primeiro grau. Mesmo assim, o consumidor, apelante da ação, teve o seu sossego violado com muitas ligações diárias da operadora dos serviços de telefonia móvel.

No mesmo sentido, e preocupado com esses abusos, o Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC sugeriu à Anatel e à Secretaria Nacional do



Consumidor, recomendações para corrigir os problemas gerados com as ligações, sugerindo:

1. A criação de um cadastro federal de bloqueio de ligações indesejadas;

2. A alteração no Regulamento Geral dos Direitos dos Consumidores (RGC) para proibir as chamadas realizadas por robôs, excetuando-se somente àquelas de interesse geral dos consumidores;

3. Com base no artigo 55, §4º do CDC, que a SENACON e a ANATEL notifiquem as operadoras de telefonia, para que prestem informações de interesse do consumidor sobre eventuais *blacklists* (listas de telefones de números que sabidamente são utilizados para *spams*), bem como sobre empresas que utilizam dessas práticas no mercado de consumo, para que seja possível tomar as medidas cabíveis;

4. A disponibilização de identificador gratuito de chamada para que o consumidor possa rejeitar facilmente as *robocalls*;

5. A disponibilização de um serviço gratuito de bloqueio;

6. A aplicação das penalidades previstas legalmente no artigo 56, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se as sanções previstas em caso de descumprimento da Regulamentação e do sistema de bloqueio;

7. O acompanhamento da evolução desse tipo de *spam* telefônico para avaliação dos sistemas de controle e seu grau de solução;

8. O apoio a medidas como o fórum “Quem Perturba”, que identifica números de telefone utilizados para ofertas de produtos e serviços, além de golpes, com acompanhamento e monitoramento das



CÂMARA DOS DEPUTADOS

práticas abusivas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Diante deste quadro, entendemos que o legislador não pode se omitir na ação de impedir que tais abusos continuem. Estamos convictos de que esta iniciativa irá resgatar o direito de todos os cidadãos. Pedimos, portanto, a nossos pares que aprovelem com celeridade este Projeto de Lei, que muito beneficiará parcela significativa de nossa sociedade.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**
PSDB/PB