



C0075376A

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.662, DE 2019

(Do Sr. Bosco Costa)

Dispõe sobre as chamadas de telemarketing ativo.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-9942/2018.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece regras para as chamadas telefônicas efetuadas para consumidores com o fim de promover a comercialização de produtos e serviços, prática denominada telemarketing ativo.

Art. 2º Para efeitos dessa lei, considera-se chamada telefônica qualquer contato realizado por voz estabelecido com o suporte de serviço de telecomunicações ou aplicação de internet

Art. 3º É vedado o uso de robôs, simuladores, voz artificial, gravações ou quaisquer mecanismos automatizados na interlocução com o consumidor no telemarketing ativo.

Art. 4º O fornecedor de produtos e serviços não poderá, diretamente ou mediante terceiros, tentar contatar o mesmo número de acesso de destino mais do que 4 (quatro) vezes por semana com fins comerciais.

§ 1º As chamadas não atendidas pelo consumidor serão consideradas tentativas bem-sucedidas.

§ 2º É vedada a realização de mais de 2 (duas) tentativas diárias de telemarketing ativo pelo mesmo fornecedor, diretamente ou mediante terceiros.

Art. 5º Para realização de telemarketing ativo, só serão admitidos canais de comunicação capazes de receber chamadas de retorno.

Parágrafo único. É vedado o uso de código de acesso internacional para a realização de chamadas de telemarketing ativo.

Art. 6º O descumprimento das obrigações constantes desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Art. 7º Esta lei entra em vigor 90 (trinta) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A evolução das tecnologias digitais traz uma vastidão de benefícios para a nossa sociedade, afetando os mais diversos setores da atividade humana. Em alguns casos, entretanto, o uso intensivo dessas novas funcionalidades, apesar de proporcionar ganhos de eficiência para alguns, redonda em prejuízos e frustração para outros. Nestes casos, é imperativo que o governo atue para regular a atuação dos agentes envolvidos, com vistas a proteger a parte mais frágil, sem, contudo, inviabilizar qualquer atividade econômica.

O telemarketing é um dos setores que soube se apropriar bem de várias inovações tecnológicas. Discadores automáticos, discadores preditivos, mensagens pré-gravadas e robôs baseados em inteligência artificial são algumas das funcionalidades que revolucionaram ou ainda irão revolucionar a atividade. Todas essas ferramentas têm em comum o fato de que, se usadas de forma abusiva e descontrolada, geram bastante incômodo aos destinatários das chamadas. Entretanto, o incentivo para a adoção dessas soluções pelo comerciante é irresistível. Realmente, uma combinação apropriada desses produtos permite ao vendedor ligar constantemente para todos os seus potenciais consumidores com alta eficiência, baixo custo operacional e empregando uma quantidade de mão-de-obra extremamente reduzida. Nesse cenário o consumidor é o que mais tem a

perder, uma vez que é constantemente incomodado por inúmeras ligações operadas por máquinas tentando lhe vender produtos e serviços que não deseja adquirir.

É com o objetivo de proteger o cidadão dos abusos permitidos pelas novas tecnologias de telemarketing ativo que apresentamos a presente proposição. O projeto visa consolidar no arcabouço legal brasileiro um conjunto de regras mínimas para balizar a atuação das empresas desse setor.

Especificamente, a proposta tem os seguintes objetivos: proibir o uso de robôs, simuladores, voz artificial ou mensagens pré-gravadas; estabelecer ao vendedor o máximo de 4 tentativas semanais e 2 tentativas diárias de contato com fins de telemarketing para cada número telefônico de destino; determinar que o código de acesso empregado na campanha deverá ser capaz de receber ligações de retorno.

Com esse regramento simples, esperamos estar defendendo os interesses dos consumidores e da sociedade como um todo. Por esse motivo, solicitamos apoio dos nobres parlamentares para aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 19 de junho de 2019.

Deputado BOSCO COSTA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO