



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.434, DE 2019

(Do Sr. Eduardo da Fonte)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disciplinando a realização de chamadas telefônicas para fins de cobrança e oferta de produtos e serviços e proibindo a realização de chamadas automatizadas.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2720/2019.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*”, disciplinando a realização de chamadas telefônicas para fins de cobrança e oferta de produtos e serviços e proibindo a realização de chamadas automatizadas.

Art. 2º Acrescente-se o art. 31-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a seguinte redação:

“Art. 31-A. O fornecedor, diretamente ou por meio de terceiros, não poderá realizar cobrança ou oferta de produtos e serviços por meio de chamadas telefônicas automatizadas.

§ 1º Para efeito deste artigo, considera-se chamada telefônica automatizada a ligação efetuada sem a intervenção de operador humano e realizada com o suporte de qualquer serviço de telecomunicações que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telefonia.

§ 2º A realização de chamada telefônica não automatizada pelo fornecedor, diretamente ou por meio de terceiros, para fins de cobrança ou oferta de produtos e serviços, está limitada ao máximo de duas ligações mensais, para cada código de acesso.

§ 3º A realização de chamada telefônica em desacordo com o disposto neste artigo é considerada prática abusiva e método comercial coercitivo.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

A publicidade representa hoje uma das principais estratégias de alavancagem das vendas de produtos e serviços no Brasil. A aplicação das mais modernas técnicas de *marketing*, aliada ao uso intensivo das novas tecnologias, tem sido responsável pelo crescimento de inúmeros mercados, trazendo benefícios não somente para as empresas, mas também para o público consumidor.

Ocorre, porém, que o acirramento da concorrência tem levado muitos fornecedores a praticarem ações abusivas e que atentam contra os interesses dos cidadãos. É o que tem acontecido, por exemplo, quando empresas contratam serviços de *telemarketing* para efetuar ligações em larga escala com o objetivo de ofertar bens e serviços, importunando as pessoas nos horários mais improváveis e inapropriados. Essa prática revela-se ainda mais abusiva quando essas chamadas são disparadas de forma automatizada, sem intervenção humana, e que muitas vezes permanecem mudas, até finalmente serem encerradas, causando transtornos aos cidadãos.

No entanto, as campanhas publicitárias promovidas com o suporte de robôs eletrônicos só se transformaram em uma prática disseminada no mercado brasileiro pela inexistência de uma norma legal que expressamente vede a sua realização. Para enfrentar essa situação, oferecemos o presente projeto de lei à apreciação dos membros desta Casa. A proposição tem por objetivo proibir os fornecedores de realizar, diretamente ou por meio de empresas de *telemarketing*, cobranças ou a oferta de produtos e serviços por meio de chamadas telefônicas automatizadas.

Além disso, caso o contato seja realizado por agente humano, o projeto veda a realização de mais de duas ligações mensais para cada número telefônico. Na hipótese de descumprimento desses comandos, a conduta será considerada abusiva e sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – o Código de Defesa do Consumidor.

Cabe ressaltar que esta proposição tem escopo diferente do serviço “Não Me Perturbe”, tendo em vista que abrange todos os serviços ofertados por telemarketing e não apenas o setor de telecomunicações. Ademais, objetiva-se não haver a necessidade de inscrição dos consumidores para que não recebam as ligações indesejadas, as empresas de antemão não teriam mais o poder de telefonar abusivamente para os consumidores.

Com as medidas propostas, temos a firme expectativa de contribuir para inibir a proliferação de práticas lesivas à coletividade, e que sobreponham o interesse comercial das empresas ao bem-estar dos cidadãos. Por esse motivo, conclamamos o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 13 de agosto de 2019.

Deputado EDUARDO DA FONTE
PP/PE

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 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 V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção I
Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Seção II
Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11. 989, de 27/7/2009, publicada no DOU de 28/7/2009, em vigor 180 \(cento e oitenta\) dias após a sua publicação\)*](#)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
