



**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 televidas. 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 televidas 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