PROJETO DE LEI Nº , DE 2022

(Da Sra. Deputada Rejane Dias)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 – Código de Defesa do Consumidor para proibir ligações telefônicas por meio automatizado e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 – Código de Defesa do Consumidor para proibir ligações telefônicas por meio automatizado.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 – Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar com as seguintes alterações:

XV - ofertar produtos ou serviços por tele	
mensagem de texto por meio automatizado;	ione ou
XVI - estabelecer qualquer contato telefônico consumidor fora do período comercial compreperíodo de segunda-feira a sexta-feira das 9 h(novàs 20h (vinte horas);	ende o

- § 1º Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
- 2º o fornecedor de serviço será obrigado a disponibilizar tecla que interrompa a chamada ou que retire o contado do consumidor do cadastro de telemarketing da empresa;





§ 3º Não se aplica os dispositivos do caput deste artigo 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, ou que estejam inscritas no conselho municipal de assistência social na cidade onde está instalada sua Sede, que utilizem central telefônica como meio de manutenção de suas atividades. " (NR)

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, podendo ser aplicada cumulativamente ou alternadamente, inclusive por medida cautelar, com multa a ser estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

São diversas as reclamações recebidas em meu gabinete parlamentar de consumidores que se sentem lesados por inúmeras chamadas telefônicas. As reclamações são as mesmas: o telefone toca, a tela mostra um número estranho e a voz do outro lado reproduz uma mensagem automática, e assumida por algum atendente de telemarketing ou simplesmente dá lugar a um toque de que a ligação caiu.

Essa é a realidade de milhões de consumidores brasileiros que já receberam, ou ainda recebem cotidianamente, ligações do tipo "robochamadas". São geralmente ligações que incluem a incorporação de tecnologias da telecomunicação que disparam ligações para múltiplas linhas simultaneamente.

No Brasil as ligações são feitas por diversos motivos: telemarketing, oferecimentos de serviços financeiros, operadoras de





telecomunicação oferecendo novos serviços entre outros serviços. O que trás um problema muito maior a vulnerabilidade do consumidor fica exposta desde a questão da privacidade, pois a obtenção de dados muitas vezes vem do comércio criminoso de informações.

A Agência Nacional de Telecomunicações proferiu Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO determinando que às prestadoras de serviço de telecomunicações abrangidas pelo despacho, no prazo de 30 (trinta) dias de sua notificação, o bloqueio das chamadas que não utilizem recursos de numeração atribuídos pela Anatel, sejam elas originadas na própria rede (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Serviço Móvel Pessoal - SMP) ou provenientes de interconexão. O descumprimento das medidas impostas pela Decisão sujeita as prestadoras de serviços de telecomunicações e os usuários ofensores identificados à aplicação de multa de até R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais.

Tal decisão foi baseada em estudos e o acompanhamento realizados pela Agência que demonstraram a persistência dos incômodos gerados aos usuários dos serviços de telecomunicações, com o recebimento massivo de ligações de centrais de atendimento, confirmando a necessidade de ações adicionais às já implementadas em proteção aos consumidores.

Observou-se que a realização de ligações para um universo exponencialmente maior do que a capacidade de atendimento humano gera chamadas de curta duração e volume excessivo de tráfego. E consideraram que estas chamadas geradas por meio automatizado, e desligadas pelo originador antes de produzir comunicação, causam perturbação ao consumidor e geram reclamações.

As respectivas chamadas utilizam numeração aleatória, impedindo o correto discernimento do consumidor, quanto à decisão de atendimento ou não da chamada recebida, sendo potencial causa de prejuízos, seja pelo excesso de ligações inoportunas, seja pelo não atendimento de chamadas relevantes não atendidas, por erro na identificação.

Portanto, a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel publicou decisão com a finalidade de categorizar o uso indevido de serviços de telemarketing. Na prática o referido despacho decisório 160/2022/COGE/SCO





Apresentação: 06/07/2022 09:21 - Mesa

adotou como medida cautelar a vedação de uso massivo de ligações de centrais de atendimento utilizando chamadas de curta duração com robôs o que vem gerando perturbações e diversas reclamações por parte dos consumidores.

Por entender que se trata de um Despacho Decisório da Agência Nacional de Telecomunicações e esse pode ser alterado a qualquer momento, entendemos ser necessário apresentamos um projeto de lei para estabelecer uma maior segurança jurídica aos consumidores.

Contamos com o apoio dos Nobres Pares para aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em de junho de 2022.

Deputada Rejane Dias



