



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI N.º 1.909, DE 2022

(Da Sra. 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.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2720/2019.

**APRECIAÇÃO:**  
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**  
Art. 137, caput - RICD

**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:

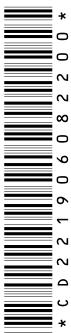
“Art.39.....

XV - ofertar produtos ou serviços por telefone ou mensagem de texto por meio automatizado;

XVI - estabelecer qualquer contato telefônico com o consumidor fora do período comercial compreende o período de segunda-feira a sexta-feira das 9 h(nove horas) às 20h (vinte horas);

§ 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 contato 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



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**



\* c d 2 2 1 9 0 6 0 8 2 2 0 0 \*



**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 V**  
**DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

**Seção IV**  
**Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (*Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (*Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

XI - Dispositivo acrescido pela *Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999*, transformado em inciso XIII, em sua conversão na *Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (*Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (*Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999*)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (*Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação*)

XV - (*VETADO na Lei nº 14.368, de 14/6/2022*)

Parágrafo único. 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.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

## **LEI N° 12.101, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2009**

*(Revogada pela Lei Complementar nº 187, de 16/12/2021)*

Dispõe sobre a certificação das entidades benéficas de assistência social; regula os procedimentos de isenção de contribuições para a seguridade social; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; revoga dispositivos das Leis nºs 8.212, de 24 de julho de 1991, 9.429, de 26 de dezembro de 1996, 9.732, de 11 de dezembro de 1998, 10.684, de 30 de maio de 2003, e da Medida Provisória nº 2.187-13, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências.

### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

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

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A certificação das entidades benéficas de assistência social e a isenção de contribuições para a seguridade social serão concedidas às pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecidas como entidades benéficas de assistência social com a finalidade de prestação de serviços nas áreas de assistência social, saúde ou educação, e que atendam ao disposto nesta Lei.

Parágrafo único. (VETADO)

Art. 2º As entidades de que trata o art. 1º deverão obedecer ao princípio da universalidade do atendimento, sendo vedado dirigir suas atividades exclusivamente a seus associados ou a categoria profissional.

.....

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------