



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 8.195-B, DE 2017

(Do Sr. Heuler Cruvinel)

Cria o Cadastro Nacional para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mensagens instantâneas e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e do de nº 8230/2017, apensado, com substitutivo (relator: DEP. RODRIGO MARTINS); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste, do de nº 8230/2017, apensado, e do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo (relator: DEP. LUIS MIRANDA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões – art. 24, II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 8230/17

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º - Fica instituído, em âmbito Nacional, o Cadastro Nacional para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing e mensagens instantâneas.

Parágrafo Único – O Cadastro Nacional tem por objetivo impedir que as empresas de telemarketing, ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, efetuem ligações telefônicas, não autorizadas, para os usuários nele inscritos.

Art.2º – Compete ao PROCON implantar, gerenciar e divulgar aos interessados o Cadastro Nacional, a partir da publicação desta Lei, bem como criar os mecanismos necessários à sua implementação.

Art. 3º – O PROCON disponibilizará, em seu site oficial e por meio de linha telefônica específica, a lista de usuários do Cadastro Nacional a que se refere o texto, discriminando o nome, número do telefone e data da inscrição.

Art. 4º – A inscrição no Cadastro Nacional será realizada mediante os meios descritos no artigo anterior. No ato da inscrição o usuário deverá fornecer as seguintes informações:

- I – nome;
- II – número do RG;
- III – CPF;
- IV – endereço;
- V – CEP;
- VI – telefone a ser cadastrado;
- VII – e-mail;

Art. 5º - A partir do trigésimo (30º) dia do ingresso do usuário no Cadastro Nacional, as empresas que prestam serviços relacionados ao parágrafo único do artigo 1º, não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supra criado.

§1º – O usuário poderá cadastrar somente linhas telefônicas registradas em seu nome, respeitando o limite máximo de 30 (trinta) números.

§2º – Incluem-se, nas disposições desta Lei, os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel, smartphone, tablete e qualquer outro dispositivo que tenha interface de telecomunicação em geral.

§3º – A qualquer momento o usuário poderá solicitar o seu desligamento do Cadastro Nacional.

§4º – O usuário que receber ligações após os 30 (trinta) dias da data do ingresso no Cadastro Nacional deverá registrar ocorrência do fato, junto ao PROCON, informando o dia, horário e nome da empresa, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

§5º – Será aplicada multa no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), por ligação efetuada de forma indevida.

Art. 7º A presente Lei se aplica solitariamente as empresas de telemarketing e suas contratante, mesmo que as ligações ou mensagem se origem em outros países.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo oferecer aos usuários do sistema convencional e móvel de telefonia no Brasil, a alternativa do não recebimento de ligações e mensagens instantâneas efetuadas por instituições diversas que realizam o serviço de telemarketing que prestam serviço para empresas, instituições ou organização.

O crescimento exponencial das centrais de telemarketing exige urgência na regulamentação dessa atividade. Ante a falta de uma legislação que regule o segmento, observa-se a ocorrência das mais variadas formas de violações à intimidade dos cidadãos.

Ligações indevidas em horários inapropriados para insistir na venda de produtos que o consumidor não deseja são, hoje, a regra, e não a exceção. Pior: a comercialização de cadastros com dados pessoais de consumidores de forma muito pouco transparente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres pares.

Sala das Sessões, em 09 de agosto de 2017.

Deputado HEULER CRUVINEL

PROJETO DE LEI N.º 8.230, DE 2017

(Do Sr. Ronaldo Carletto)

Altera a Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral das Telecomunicações, e a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para dispor acerca de chamadas de telemarketing.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-8195/2017.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral

das Telecomunicações, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para dispor acerca de chamadas de telemarketing.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

XIII – à manifestação junto às prestadoras de serviço de telecomunicações de opção pelo não recebimento de chamadas de telemarketing.” (NR)

“Art. 78-A. As prestadores de serviços de telecomunicações deverão manter atualizado sistema único de consulta de códigos de acessos de assinantes que se manifestem pelo não recebimento de chamadas de telemarketing.” (NR)

Art. 3º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 33- É proibida a oferta ou venda de bens e serviços por telefone, ou por qualquer outro meio que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telecomunicações, a consumidores que tenham se manifestado pelo não recebimento de chamadas de telemarketing, conforme o sistema único de que trata o artigo 78-A da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações.” (AC)

Art. 4º Esta lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O setor de telemarketing é importante setor da economia gerando empregos e renda para o País. Estima-se que a atividade empregue mais de um milhão de pessoas, sendo significativa fonte de primeiro emprego, principalmente, de jovens e universitários. Apenas considerando *call centers* terceirizados, revista especializada estima que, em 2017, o setor irá faturar R\$ 6,4 bilhões e empregar 800 mil pessoas.¹

Em que pese a reconhecida pujança e importância da atividade para empresas e trabalhadores, entendemos que determinados agentes desconsideram regras mínimas de respeito a intimidade, privacidade e sossego das pessoas. Não é incomum que cidadãos recebam ligações reiteradas e periódicas de uma mesma empresa, independente do horário ou do dia da semana. Também não é incomum que as ligações sejam efetuadas por máquinas, não dando chance à pessoa de identificar

¹ “Call center sofrerá retração em 2017” (Revista do Call Center, 24/03/17). Disponível em: <http://revistadocallcenter.com.br/mercado/3802-call-center-sofrer%C3%A1-retra%C3%A7%C3%A3o-em-2017.html>, acessado em 07/08/17.

o interlocutor ou de manifestar o seu desconforto. Todavia, quiçá o direito básico mais desrespeitado seja o da impossibilidade de manifestação do pensamento e do livre exercício das opções de vida do cidadão. A atividade de telemarketing deveria respeitar esse princípio fundamental.

A chamada “opção pelo não recebimento de chamadas” é um direito básico garantido pelo arcabouço regulamentar de diversos países. Nos Estados Unidos, por exemplo, o “Ministério do Comércio” (*Federal Trade Commission*), mantém o sítio de internet *donotcall.gov*, sendo que operadoras de telemarketing são proibidas de realizar chamadas para números ali cadastrados. No Reino Unido, existe o *Telephone Preference System*, com a mesma finalidade, sendo previsto em legislação² e mantido pelo próprio setor de marketing direto.

No Brasil diversas tentativas de se regulamentar o setor foram realizadas, das quais possivelmente a de maior impacto seja o Decreto nº 6.523/08, que fixa normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Entretanto, o instrumento apresenta poucos dispositivos que endereçam especificamente a atividade de telemarketing. O Decreto do SAC, na verdade, é insuficiente para a plena garantia dos direitos pessoais aludidos anteriormente. Não há no referido Decreto nenhum dispositivo referente à manifestação prévia do cidadão pela sua opção, ou não, por receber chamadas de telemarketing.

Este é o objeto do presente Projeto de Lei. Queremos, com esta iniciativa, dar voz a esse direito que consideramos fundamental: a manifestação da opção pelo não recebimento de chamadas de telemarketing. Nossa proposta altera a Lei Geral de Telecomunicações para instituir, como direito do usuário de serviços de telecomunicações, a possibilidade de optar por não receber chamadas de telemarketing, determinando ainda que o sistema necessário para viabilizar tal direito deverá ser mantido pelas empresas de telecomunicações. Para fins de fiscalização e de aplicações de eventuais penalidades, o projeto inclui a vedação de se efetuar essas chamadas no Código de Defesa do Consumidor. Como se vê, o nosso sistema “tropicaliza” os sistemas americanos e inglês, ao incluir um esquema de “opção por não receber” chamadas, sem custos para o consumidor, uma vez que a iniciativa será custeada totalmente pelo setor privado.

É importante ressaltar que esta nossa proposta encontra certa semelhança com outras em tramitação na Câmara dos Deputados, em 2017, em especial com o conjunto capitaneado pelo Projeto de Lei nº 757/03 e seus doze apensos. Entretanto, esse conjunto encontra-se em seu último estágio de tramitação, na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), com seu parecer pronto, desde 2015, sem deliberações. A apresentação deste Projeto de Lei vem, nesse sentido, se somar a esse esforço legiferante do Parlamento brasileiro, de cristalizar em Lei este direito básico à manifestação da opção pelo não recebimento

² Instrumento legal: The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003. Ver <http://www.tpsonline.org.uk>, acessado em 07/08/17.

de chamadas de telemarketing pelo cidadão.

Por último, temos a compreensão de que o setor de telemarketing só tem a ganhar com a proposta, pois o cadastro permitirá concentrar recursos apenas naqueles consumidores mais propensos a adquirir produtos e serviços pelo telefone. A maior eficiência poderá resultar, inclusive, em maior faturamento para o setor como um todo.

Pelos motivos expostos, temos a convicção de que o consumidor brasileiro precisa do amparo legal aqui previsto para o exercício pleno de sua cidadania, incluindo o direito ao sossego, à privacidade e à intimidade. Outrossim, não temos dúvidas de que o projeto será benéfico para a sociedade brasileira como um todo.

Dessa maneira e pelas argumentações aqui apresentadas, conclamamos os nobres Pares para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 09 de agosto de 2017.

Deputado RONALDO CARLETTO

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 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços

razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....
.....

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
OS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

**Seção II
Da Oferta**

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008](#))

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 8.195, de 2017, de autoria do ilustre Deputado Heuler Cruvinel, cria o Cadastro Nacional para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, com o objetivo de evitar a efetuação, por empresas que adotam tais procedimentos de divulgação, de chamadas telefônicas e envio de mensagens não desejadas pelos destinatários.

Por correlação temática, está apensado o Projeto de Lei n.º 8.230, de 2017, de autoria do eminente Deputado Ronaldo Carletto, que modifica a Lei Geral das Telecomunicações e o Código de Proteção e Defesa do Consumidor para “*dispor acerca de chamadas de telemarketing*”.

As proposições tramitam em regime ordinário e submetem-se à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e Constituição e Justiça e de Cidadania, respectivamente.

No âmbito desta Comissão, por força do art. 32, V, “b”, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, recebi a nobre tarefa de apreciar a matéria quanto aos aspectos relacionados às relações de consumo e às medidas de defesa do consumidor.

II - VOTO DO RELATOR

As proposições em tela versam sobre questão atual e que, por sua relevância, vem ocupando, com destaque, a agenda legislativa da Câmara dos Deputados.

Recentemente, tive o privilégio de relatar, nesta Comissão, o Projeto de Lei n.º 7.665, de 2017, que – assim como os dois projetos ora em relato – busca preservar a intimidade dos consumidores, instituindo um cadastro nacional (CadTele) para “*impedir que as empresas de telemarketing, ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, efetuem ligações telefônicas não autorizadas para os usuários nele inscritos*”.

O Projeto de Lei n.º 7.665, de 2017, delegou o detalhamento da forma de funcionamento e gestão do referido cadastro para a regulamentação e foi aprovado por este Colegiado com uma emenda que estendeu a aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDC) em caso de descumprimento de suas disposições.

O Projeto de Lei n.º 8.195, de 2017, principal, adota modelagem

bastante semelhante, recorrendo também a um cadastro nacional. Entretanto, em lugar de deixar para a regulamentação a decisão sobre os contornos operacionais do cadastro, confiou ao “PROCON” a competência para *“implantar, gerenciar e divulgar aos interessados”* esse sistema.

Sem em nada desmerecer os louváveis desígnios da proposta principal, é preciso assinalar que essa opção pode não se revelar, sob o aspecto formal, o caminho mais adequado para enfrentar a questão.

Em primeiro lugar, porque não há, no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) a figura de um Procon nacional. O SNDC é integrado por órgãos federais, estaduais, distrital e municipais e entidades privadas de defesa do consumidor, sob coordenação política da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon).

Em segundo lugar, porque, ainda que substituíssemos as menções ao “PROCON” por referências à Senacon, a criação de novas atribuições a órgão do Poder Executivo em proposição de iniciativa parlamentar, poderia, teoricamente, ser objeto de questionamento no âmbito da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Em terceiro, porque – tendo em vista a semelhança entre a essência do projeto principal e o teor do Projeto de Lei n.º 7.665, de 2017, já acolhido por esta colegiado – não comportaria a utilidade desejada, no campo da eficiência legislativa, aprovar proposta idêntica a uma recém deliberada pela comissão temática.

Diante dessas circunstâncias, mas com foco na pertinência da disciplina dos excessos nas ligações de telemarketing com a proteção do consumidor, sugerimos, no presente voto, privilegiar a arquitetura proposta no Projeto de Lei n.º 8.230, de 2017, apensado.

Com a mesma finalidade de impor limites às chamadas de telemarketing, o projeto em apenso incorpora solução normativa distinta. Em lugar de regular a questão em sede de lei avulsa, o apensado promove alterações em leis correlatas à temática – a Lei Geral de Telecomunicações (Lei n.º 9.472, de 1997) e o CDC (Lei n.º 8.078, de 1990) e confia a responsabilidade pela instituição e gestão do cadastro de bloqueio às prestadoras de serviços de telecomunicações, que são, afinal, aquelas que auferem lucros com as ligações efetuadas.

Vemos consistência nessa forma de abordagem e, por tal motivo, apresentamos, um substitutivo amparado no apensado Projeto de Lei n.º 8.230, de 2017, com alguns ajustes de redação, para, sob o ponto de vista da finalidade, acolher também as preocupações subjacentes ao projeto principal.

Como defendi anteriormente – ao relatar o Projeto de Lei 7.665, de 2017 – não se pretende, aqui, esquecer as significativas contribuições dos sistemas de marketing telefônico para a divulgação de produtos e serviços e suas repercussões positivas, como a expansão do mercado de consumo e a ampliação de postos de

trabalho.

O que se deseja, na linha proposta pela Constituição Federal e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 1990), é certificar que o desempenho das atividades de telemarketing seja compatível com as garantias à intimidade dos consumidores, em especial o direito de não ser, inadvertidamente, importunado em seu descanso, durante suas funções laborativas ou em qualquer outro ambiente em que sua privacidade se expresse.

E entendemos que a solução de assegurar aos consumidores a prerrogativa de expressar seu desejo de não receber ligações da espécie e de ter essa manifestação atendida dialoga, simultaneamente, com os avanços empresariais e com a dignidade do consumidor. Reproduz, igualmente, experiências normativas implementadas, com razoável êxito, em diversas legislações estaduais – como são exemplos a Lei n.º 13.226/2008 (São Paulo), a Lei n.º 13.249/2009 (Rio Grande do Sul), a Lei n.º 15.329/2010 (Santa Catarina) e a Lei n.º 17.424/2011 (Goiás).

Diante do exposto, somos pela **aprovação** dos Projetos de Lei n.º 8.195, de 2017, e 8.230, de 2017, na forma do anexo substitutivo.

Sala da Comissão, em 27 de setembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 8.195, DE 2017

Apensado: PL nº 8.230/2017

Altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral das Telecomunicações, e a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para assegurar, ao usuário de serviços de telecomunicações, o direito de não receber chamadas e mensagens de *telemarketing*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral das Telecomunicações, e a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para assegurar, ao usuário de serviços de telecomunicações, o direito de não receber chamadas e mensagens de *telemarketing*.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....

XIII – à manifestação, junto às prestadoras de serviço de

telecomunicações, da opção pelo não recebimento de chamadas ou mensagens de telemarketing”. (NR)

Art. 3º A Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 78-A:

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão instituir e manter atualizado sistema único de consulta de códigos de acessos de assinantes que se manifestem pelo não recebimento de chamadas e mensagens de *telemarketing*”.

Art. 4º A Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

“Art. 33-A É proibida a oferta ou venda de bens e serviços por telefone, ou por qualquer outro meio que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telecomunicações, a consumidores que tenham se manifestado pelo não recebimento de chamadas ou mensagens de *telemarketing*, conforme o sistema único de que trata o artigo 78-A da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações”.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

Sala da Comissão, em 27 de setembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 8.195/2017 e o PL 8230/2017, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Rodrigo Martins.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Deley, Eli Corrêa Filho, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Márcio Marinho, Maria Helena, Rodrigo de Castro, Severino Ninho, Weliton Prado, Cabo Sabino, João Arruda, Jose Stédile, Lucas Vergilio e Moses Rodrigues.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 8.195, DE 2017

Apensado: PL nº 8.230/2017

Altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral das Telecomunicações, e a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para assegurar, ao usuário de serviços de telecomunicações, o direito de não receber chamadas e mensagens de *telemarketing*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral das Telecomunicações, e a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para assegurar, ao usuário de serviços de telecomunicações, o direito de não receber chamadas e mensagens de *telemarketing*.

Art. 2º O art. 3º da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....

XIII – à manifestação, junto às prestadoras de serviço de telecomunicações, da opção pelo não recebimento de chamadas ou mensagens de *telemarketing*”. (NR)

Art. 3º A Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 78-A:

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão instituir e manter atualizado sistema único de consulta de códigos de acessos de assinantes que se manifestem pelo não recebimento de chamadas e mensagens de *telemarketing*”.

Art. 4º A Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

“Art. 33-A É proibida a oferta ou venda de bens e serviços por telefone, ou por qualquer outro meio que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telecomunicações, a consumidores que tenham se manifestado pelo não recebimento de chamadas ou mensagens de *telemarketing*, conforme o sistema único de que trata o artigo 78-A da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações”.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 8.195, DE 2017

(Apensado: PL nº 8.230/2017)

Cria o Cadastro Nacional para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mensagens instantâneas e dá outras providências.

Autor: Deputado HEULER CRUVINEL

Relator: Deputado LUIS MIRANDA

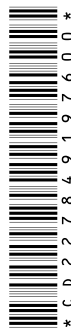
I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 8.195, de 2017, foi oferecido pelo ilustre Deputado HEULER CRUVINEL com o objetivo de instituir, em âmbito nacional, um cadastro para bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing.

No parágrafo único do seu art. 1º, a proposta especifica que as empresas de telemarketing fiquem impedidas de efetuar ligações para os usuários que se inscrevam no cadastro. O mesmo se aplica a empresas que contratem serviços de telemarketing de terceiros.

Em seu art. 2º a iniciativa estabelece que a gestão do cadastro será competência do PROCON. Também será obrigação do PROCON disponibilizar a lista dos usuários cadastrados, conforme determina seu art. 3º.

As demais disposições do texto têm caráter administrativo, especificando os dados a serem fornecidos pelo usuário ao se cadastrar, o limite de trinta números de telefone para cada usuário, o registro de ocorrência de ligação indevida junto ao PROCON e a punição administrativa na forma de multa de até cem mil reais por ligação efetuada.



Apensado ao texto principal encontra-se o Projeto de Lei nº 8.230, de 2017, do nobre Deputado RONALDO CARLETTTO, que altera a Lei Geral de Telecomunicações, Lei nº 9.472, de 1997.

O objeto da proposta é assegurar ao usuário de telecomunicações o direito a registro de opção, junto à empresa telefônica, de não recebimento de chamadas de telemarketing.

A proposta apensada também modifica o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 1990, para proibir a oferta ou venda de produtos a quem se cadastrar para não receber chamadas.

A matéria foi examinada pela Comissão de Defesa do Consumidor em 2017, que a aprovou na forma de Substitutivo, no qual se deu preferência à redação da proposta apensada, estendendo o objeto da vedação não apenas às ligações, mas também às mensagens de telemarketing.

Os textos tramitam nesta Casa em regime de apreciação conclusiva pelas Comissões, nos termos do Art. 24, inciso II, do Regimento Interno.

Compete a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática pronunciar-se a respeito da matéria em consonância com o disposto do art. 32, inciso III, do Regimento Interno.

Posteriormente, os textos seguirão à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Transcorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas à matéria nesta Comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

As propostas ora em exame tratam da criação de um cadastro de usuários que manifestam sua preferência pelo não recebimento de mensagens, modalidade conhecida como “cadastro negativo”.

Trata-se de preocupação já externada, em inúmeras oportunidades, por usuários dos serviços de telecomunicações e pelas entidades representativas dos consumidores. Os abusos cometidos pelas empresas de telemarketing e pelas próprias fornecedoras de bens e serviços expõem os usuários de telefonia à invasão de sua privacidade, quando não a pressões e constrangimentos.



Já existem, também, leis estaduais que tratam de matéria correlata, a exemplo da Lei nº 7.853, de 2018, do Estado do Rio de Janeiro, que limita o horário de oferta de bens e serviços por telemarketing. É mais uma evidência do grau de insatisfação dos usuários de telefonia com as práticas comerciais das empresas.

Os dois textos ora em exame têm objetivo e disposições similares. A diferença mais significativa entre ambos é a de que a proposição principal remete ao PROCON a obrigação de manter esse cadastro negativo. Tal foi a motivação de ordem prática que levou aquela Comissão a preferir a solução sugerida no texto do Projeto de Lei nº 8.230/2017, apensado à proposição principal, que remete às operadoras de telefonia a obrigação de inscrever os usuários no cadastro negativo, quando solicitado.

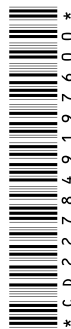
Entretanto, a saída encontrada pela CDC de imputar o custo de criação de um cadastro de telemarketing somente ao setor de telecomunicações nos parece desproporcional. O setor de telecomunicações certamente é um dos maiores utilizadores desse tipo de estratégia, mas certamente não é o único. O setor financeiro, de varejo e diversos outros tipos de negócios fazem uso desse tipo de abordagem. Nesse sentido, uma saída seria a criação de um cadastro que fosse operado pelo Estado, em especial pela União, de modo o cidadão de qualquer estado pudesse se cadastrar numa plataforma centralizada.

O Substitutivo da CDC também estende a vedação de contato com o consumidor que se cadastra mediante mensagens de telemarketing. É igualmente medida oportuna, pois alcança o envio de mensagens de texto não solicitadas, cujo excesso é extremamente incômodo ao usuário de telefonia.

Somos, pois, favoráveis à iniciativa proposta pelo projeto. Nosso VOTO, em suma, é pela APROVAÇÃO dos Projetos de Lei nº 8.195, de 2017, e nº 8.230, de 2017, bem como pela APROVAÇÃO do substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor, na forma de novo SUBSTITUTIVO que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado LUIS MIRANDA
Relator



COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 8.195, DE 2017

(Apensado: PL nº 8.230/2017)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

O Congresso Nacional decreta:

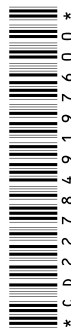
Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 33-A. Considera-se telemarketing ativo a oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de contatos telefônicos.

I – O fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá observar as seguintes regras:

a) limitar a realização de contatos aos seguintes horários:



1. entre 9h (nove horas) e 21h (vinte e uma horas), de segunda-feira a sexta-feira;

2. entre 10h (dez horas) e 16h (dezesesseis horas), aos sábados.

b) nos contatos telefônicos com o consumidor deverá ser informado imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa;

c) em seguida, deverá ser aferida a vontade do consumidor de prosseguir ou não com o atendimento e, em caso afirmativo,

informar o número telefônico ou o meio eletrônico de contato para retorno, nos termos do regulamento;

II – é vedado ao fornecedor:

a) realizar contato com consumidor para oferecer produtos ou serviços por este cancelados, pelo prazo de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato;

b) reiterar, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a mesma oferta de produto ou serviço, por meio de contato telefônico, a consumidor que já a tenha recusado;

c) utilizar pesquisa, sorteio ou serviço similar como pretexto quando o verdadeiro objetivo for a venda;

d) realizar mais de 3 (três) chamadas telefônicas com sucesso, assim considerada aquela por meio do qual o fornecedor consegue se comunicar com o consumidor via terminal de acesso, no mesmo dia, ressalvados contatos adicionais autorizados pelo consumidor;

e) realizar chamadas aleatórias ou para números sequenciais.

§ 1º Considera-se abusivo o telemarketing ativo que não observar as regras estipuladas neste artigo.

§ 2º A limitação de horário de que dispõe a alínea “a” do inciso I deste artigo não se confunde com jornada de trabalho regulamentada em legislação diversa.”

* C D 2 2 7 8 4 9 1 9 7 6 0 0 *



“Art.

39.

.

.....

.....

XV – ofertar produto ou serviço por telefone a consumidor cujo número de telefone esteja inscrito em cadastro nacional telefônico de proibição de oferta.

§ 1º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput incluirá os números de telefones móveis e fixos dos consumidores que solicitarem tal inclusão, que será feita sem custos para o consumidor.

§ 2º O cadastro terá vigência de um ano, podendo ser renovado sucessivamente por igual período conforme solicitação do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá solicitar o descadastramento do seu número de telefone móvel ou fixo a qualquer tempo, e pelos mesmos meios disponíveis para a realização do cadastramento.

§ 4º Os fornecedores de produtos e serviços não poderão contatar o consumidor cujo número esteja inscrito no cadastro telefônico de que trata o inciso XV do caput, há mais de 30

(trinta) dias, diretamente ou por meio de terceiros, com o objetivo de realizar qualquer tipo de publicidade ou oferta.

§ 5º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput possibilitará que o consumidor indique quais espécies de serviços e produtos, nos termos estabelecidos pela regulamentação, em relação aos quais poderá receber ofertas, sem prejuízo da possibilidade de o consumidor indicar que não deseja receber ofertas de qualquer espécie de produto ou serviço.” (NR)

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



Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado LUIS MIRANDA
Relator





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 8.195, DE 2017

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 8.195/2017, do PL 8230/2017, apensado, e do Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luis Miranda.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Gustavo Fruet, Denis Bezerra e Angela Amin - Vice-Presidentes, Amaro Neto, Bibi Nunes, Capitão Fábio Abreu, David Soares, Luizianne Lins, Merlong Solano, Roberto Alves, Vander Loubet, Vinicius Poit, Vitor Lippi, Alceu Moreira, André Figueiredo, Bilac Pinto, Carla Dickson, Coronel Chrisóstomo, Dr. Zacharias Calil, Eduardo Cury, Félix Mendonça Júnior, Leo de Brito, Luis Miranda, Nilson Pinto, Paulo Foletto e Sandro Alex.

Sala da Comissão, em 9 de novembro de 2022.

Deputado MILTON COELHO
Presidente



COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 8.195, DE 2017

(Apensado: PL nº 8.230/2017)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 33-A. Considera-se telemarketing ativo a oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de contatos telefônicos.

I – O fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá observar as seguintes regras:

a) limitar a realização de contatos aos seguintes horários:

1. entre 9h (nove horas) e 21h (vinte e uma horas), de segunda-feira a sexta-feira;



2. entre 10h (dez horas) e 16h (dezesesseis horas), aos sábados.

b) nos contatos telefônicos com o consumidor deverá ser informado imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa;

c) em seguida, deverá ser aferida a vontade do consumidor de prosseguir ou não com o atendimento e, em caso afirmativo, informar o número telefônico ou o meio eletrônico de contato para retorno, nos termos do regulamento;

II – é vedado ao fornecedor:

a) realizar contato com consumidor para oferecer produtos ou serviços por este cancelados, pelo prazo de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato;

b) reiterar, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a mesma oferta de produto ou serviço, por meio de contato telefônico, a consumidor que já a tenha recusado;

c) utilizar pesquisa, sorteio ou serviço similar como pretexto quando o verdadeiro objetivo for a venda;

d) realizar mais de 3 (três) chamadas telefônicas com sucesso, assim considerada aquela por meio do qual o fornecedor consegue se comunicar com o consumidor via terminal de acesso, no mesmo dia, ressalvados contatos adicionais autorizados pelo consumidor;

e) realizar chamadas aleatórias ou para números sequenciais.

§ 1º Considera-se abusivo o telemarketing ativo que não observar as regras estipuladas neste artigo.

§ 2º A limitação de horário de que dispõe a alínea “a” do inciso I deste artigo não se confunde com jornada de trabalho regulamentada em legislação diversa.”

“Art.

39.

.

.....

.....



XV – ofertar produto ou serviço por telefone a consumidor cujo número de telefone esteja inscrito em cadastro nacional telefônico de proibição de oferta.

§ 1º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput incluirá os números de telefones móveis e fixos dos consumidores que solicitarem tal inclusão, que será feita sem custos para o consumidor.

§ 2º O cadastro terá vigência de um ano, podendo ser renovado sucessivamente por igual período conforme solicitação do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá solicitar o descadastramento do seu número de telefone móvel ou fixo a qualquer tempo, e pelos mesmos meios disponíveis para a realização do cadastramento.

§ 4º Os fornecedores de produtos e serviços não poderão contatar o consumidor cujo número esteja inscrito no cadastro telefônico de que trata o inciso XV do caput, há mais de 30 (trinta) dias, diretamente ou por meio de terceiros, com o objetivo de realizar qualquer tipo de publicidade ou oferta.

§ 5º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput possibilitará que o consumidor indique quais espécies de serviços e produtos, nos termos estabelecidos pela regulamentação, em relação aos quais poderá receber ofertas, sem prejuízo da possibilidade de o consumidor indicar que não deseja receber ofertas de qualquer espécie de produto ou serviço.” (NR)

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

Sala da Comissão, em 09 de novembro de 2022.

Deputado MILTON COELHO
Presidente

