



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 310, DE 2022** **(Do Sr. Nereu Crispim)**

Proíbe iniciativa de operadoras de telemarketing ativo de estabelecer contato com a chave de acesso de usuário de telefonia sem prévia autorização expressa, específica e individualizada concedida pelo usuário dos serviços de telecomunicações. Estabelece exigências e prescreve medidas para prevenção do uso indevido dos serviços de telecomunicações na prestação dos serviços de telemarketing ativo; estabelece normas gerais de proteção aos direitos básicos do consumidor dos serviços de telecomunicação e de repressão ao uso abusivo do código de acesso telefônico por originadores e operadoras de telemarketing ativo; fixa exigência de comprovação da anuência prévia, individual e específica concedida pelo usuário dos serviços de telefonia como condição para autorizar operadores e prestadores de serviços de telemarketing, televendas, tele serviços, call Centers e equiparados estabelecer contato ativo com a chave de acesso do consumidor para fins de oferta de produtos e serviços realizados por telefone; define crimes e dá outras providências.

**DESPACHO:**  
ÀS COMISSÕES DE:  
COMUNICAÇÃO;  
DEFESA DO CONSUMIDOR; E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (MÉRITO E ART. 54, RICD)

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

(\*) Atualizado em 24/03/2023 em virtude de novo despacho.



**PROJETO DE LEI Nº , DE 2022**  
**(DO SR. NEREU CRISPIM)**

Proíbe iniciativa de operadoras de telemarketing ativo de estabelecer contato com a chave de acesso de usuário de telefonia sem prévia autorização expressa, específica e individualizada concedida pelo usuário dos serviços de telecomunicações. Estabelece exigências e prescreve medidas para prevenção do uso indevido dos serviços de telecomunicações na prestação dos serviços de telemarketing ativo; estabelece normas gerais de proteção aos direitos básicos do consumidor dos serviços de telecomunicação e de repressão ao uso abusivo do código de acesso telefônico por originadores e operadoras de telemarketing ativo; fixa exigência de comprovação da anuência prévia, individual e específica concedida pelo usuário dos serviços de telefonia como condição para autorizar operadores e prestadores de serviços de telemarketing, televendas, tele serviços, *call Centers* e equiparados estabelecer contato ativo com a chave de acesso do consumidor para fins de oferta de produtos e serviços realizados por telefone; define crimes e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

**Capítulo I**

**Das Disposições Gerais**

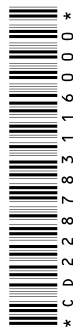
Art. 1º Esta Lei estabelece exigências e prescreve medidas para prevenção de uso indevido e de repressão por uso abusivo do código de acesso telefônico por originadores dos serviços de



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





telecomunicações e operadoras na prestação dos serviços de telemarketing ativo, mediante critérios para realização de chamadas, ligações ou contatos telefônicos, por originadores no exercício da prestação dos serviços de telemarketing e equiparados, em chaves de acesso de telefones fixos comutados ou telefones móveis vinculados ao usuário dos serviços de telefonia.

Art. 2º As exigências e critérios de proteção aos direitos básicos do consumidor de serviços de telefonia, definidos nesta lei tem por principais objetivos:

I Fortalecer a Política Nacional das Relações de Consumo e instrumentalizar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC no âmbito do Programa Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor nas ações e medidas voltadas à proteção do usuário dos serviços de telecomunicação contra contato abusivo, indesejado ou não autorizado, realizado por prestadores de serviços de telemarketing ativo, por meio da chave de acesso telefônico;

II Exercer o controle de validade e de vigência temporal das autorizações prévias concedidas por usuários para recebimento de contato telefônico por prestadores de serviços de telemarketing;

III Coibir práticas de prestadores de serviços em geral e empresas de telemarketing em especial, de se utilizem do serviço de telecomunicações, com base de dados própria ou compartilhada por terceiros, direta ou indiretamente, para realizar contato telefônico com usuários dos serviços de telecomunicações, sem sua prévia autorização específica.

## Capítulo II



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF

Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





## Das Definições

Art. 3º Para efeitos desta Lei, considera-se:

I Consumidor, o usuário da chave de acesso telefônico titular do contrato dos serviços de telecomunicações.

II Prestador de serviços de telemarketing ativo, o operador pessoa física ou a operadora pessoa jurídica que se utiliza dos serviços de telecomunicações para estabelecer contato com o usuário da chave de acesso telefônico.

III Telemarketing ativo, o serviço realizado diretamente por operadores de setor interno da empresa interessada ou mediante a intermediação de terceiros contratados caracterizado pela iniciativa do contato telefônico pelo emissor para provocar interlocução direta com usuário dos serviços de telecomunicação, para fins de oferta, promoção, anúncio, propaganda ou venda de produtos, bens, mercadorias, operações de crédito ou serviços, de qualquer natureza ou espécie, coleta de informações, pesquisas, cobranças, captação clientes, estabelecer relacionamentos de interesse financeiro ou de valor informacional, mediante padronização de métodos de comunicação direcionados a estimular a atenção do receptor ao atendimento das pretensões do emitente das mensagens.

Parágrafo único. A expressão "empresas de telemarketing" engloba qualquer empresa, inclusive para fins de cobrança, prestadoras diretas ou que se utilizem de empresa interposta para prestação desse serviço ou com esse propósito, bem como os demais estabelecimentos que efetuem suas atividades ou prestações através



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





do telefone ou “telecomuting” para contato com o usuário do serviço de telecomunicação, em caráter ou exclusivo ou não eventual.

### Capítulo III

#### Das Garantias

Art. 4º Usuários, consumidores e equiparados dos serviços de telecomunicações, poderão conceder ou revogar, as autorizações a qualquer tempo.

Art. 5º Fica expressamente proibido aos prestadores de serviços de telemarketing e equiparados, o contato telefônico aos números comutados fixos ou móveis dos consumidores sem a autorização prévia do usuário da chave de acesso, vedada a renúncia antecipada do direito à proteção do usuário de que trata esta Lei contra ato de contato abusivo ou não autorizado;

Art. 6º Considera-se, ainda, vedada a utilização de robôs ou “bots” na realização dos contatos telefônicos por prestadores de serviços de telemarketing, salvo quando expressamente constante da autorização de que trata esta Lei.

### Capítulo IV

#### Do Contato Abusivo



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





Art. 7º Constitui-se abusivo, para os fins desta lei, o contato realizado por prestador de telemarketing ativo com o usuário dos serviços de telefonia:

I. Sem prévia autorização expressa, específica e individual do usuário para recebimento desse tipo de contato;

III. Sem o cumprimento das exigências ou com infração às normas estabelecidas nesta Lei e nos respectivos regulamentos;

II. Em dias feriados, finais de semana, em horário anterior ou posterior ao horário comercial, salvo quando específica e expressamente autorizado pelo usuário.

Parágrafo único. O horário comercial para o disposto nesta Lei compreende o período das 8h às 12h e das 14h às 18h, em dias de semana, e das 8:00 às 12h aos sábados.

## Capítulo V

### Seção I

#### Das Vedações e Das Exigências

Art. 8º É vedada iniciativa de operadoras de telemarketing ativo ou equiparados de estabelecer contato com a chave de acesso de usuário de telefonia sem prévia comprovação da autorização





expressa, específica e individualizada concedida pelo usuário dos serviços de telecomunicações, para fins de oferta de produtos e serviços realizados por telefone, e sem a comprovação da origem lícita de acesso à base de dados, observado o seguinte:

I - A exploração direta ou indireta dos serviços de telecomunicações para prestações ou operações de televendas ou tele ofertas destinado ao público em geral, sem cumprimento das seguintes exigências:

- a) Comprovação da origem lícita de acesso à base de dados de chaves de acesso e demais informações dos usuários dos serviços de telecomunicações;
- b) Comprovação de autorização prévia do usuário dos serviços de telecomunicações com anuência expressa para recebimento desse tipo de ligações.

§1º É também vedado:

I - O compartilhamento da base de dados das chaves de acesso dos usuários ou a transferência da autorização para exploração de telemarketing, sem prévia anuência do usuário dos serviços de telefonia destinatário dos contatos.

§2º. As modificações societárias que importem ou não transferência de controle da empresa autorizada pelo usuário, dependerá de nova anuência.

Art. 9º. Aplica-se às exigências de comprovação da origem lícita de acesso à base de dados de contato telefônico e a existência de autorização individual prévia do destinatário do contato, ainda, para as seguintes atividades:

- I - Coleta de dados de pesquisa por telefone;
- II - Entrevista de opinião, de mercado, de intensão de voto ou de satisfação realizada por telefone;



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





III - Entrevista Telefônica Assistida por Computador;

IV - Inquérito estatístico realizado através do telefone.

## Seção II

### Das Hipóteses de Dispensa de comprovação da Autorização Prévia

Art. 10 A vedação não se aplica à ligação telefônica realizada ao consumidor para:

I. Confirmação de dados no âmbito da prevenção contra fraudes, motivado por fundada suspeita;

II. Realização de cobrança por inadimplência de obrigações contraída pelo mesmo meio de contato;

III. Exploradores de Serviço Especial para Fins Científicos ou Experimentais, ao uso de radiofrequências autorizado ou para o uso temporário de radiofrequências.

§ 1º A prestadora poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário de telefonia dispensada a exigência de autorização prévia apenas e exclusivamente na execução de sua atividade.

§ 2º A divulgação ou compartilhamento das informações individuais, mesmo nas hipóteses previstas nesta Seção dependerá da prévia autorização expressa e específica do usuário.







## Capítulo VII

### Das Responsabilidades, Das Provas, Dos Procedimentos e Das Sanções

#### Seção I

##### Da responsabilidade solidária

Art. 11. Os fornecedores de produtos com tecnologias de inteligência artificial de comunicação por linguagem natural utilizados nos serviços de telecomunicação automática de telemarketing ativo e serviços equiparados, são solidariamente responsáveis pelo cumprimento das exigências de que tratam essa lei.

§1º São também responsáveis solidários obrigados a assegurar as exigências estabelecidas nesta lei na utilização de ferramentas, aplicações e base de dados, quando aplicados no telemarketing ativo e serviços equiparados, os fornecedores de produtos e prestadores de serviços nas seguintes atividades:

#### I – Projetos:

- a) De desenvolvimento de softwares utilizados no processo de produção artificial de síntese de fala humana;
- b) De análise de dados e de softwares utilizados no processo de produção artificial de síntese de fala humana.

#### II – Implementação:

- a) De plataformas ou de Interfaces de Programação e Aplicação de comunicação entre conjunto de rotinas e padrões de troca de



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





informações compartilhadas entre sistemas ou componentes de software, onde são combinados base de dados com contato telefônico com métodos, técnicas ou tecnologias de sistema informático com capacidade de sintetização de fala humana por telecomunicação;

**III – Integração:**

b) De Interfaces de Programação e Aplicação de comunicação entre conjunto de rotinas e padrões de troca de informações compartilhadas entre sistemas ou componentes de software, onde são combinados base de dados com contato telefônico com métodos, técnicas ou tecnologias de sistema informático com capacidade de sintetização de fala humana por telecomunicação;

**IV - Sustentação, suporte, manutenção ou gerenciamento de sistemas:**

a) De assistentes digitais ou robôs de atendimento assistidos por computador associado, dotado de tecnologias capazes de veicular sintetizadores de voz interativos e originar chamadas telefônicas para contatos telefônicos pré-definidos em base de dados;

**V - Desenvolvimento, implementação ou integração:**

a) De tecnologias como suporte de atendimento a demandas de alta escala com conversas automatizadas;

b) De tecnologias por canais de conexão ativa direta aptos a realizar ligações telefônicas simultâneas, com ou sem combinação de agentes humanos e automáticos;

c) De tecnologias adotadas por Callcenters virtuais ou qualquer meio de interação automático, baseado em Inteligência Artificial capaz de reconhecer e se expressar por meio da voz, interagindo com o usuário de forma direta por meio do sistema de telecomunicação;





- d) De robôs de voz como micro aplicativos associados a algoritmos predefinidos com base em biblioteca de metadados que inclua número de telefone para contato automático.
- e) De plataforma de ligações telefônicas automáticas de pesquisas, ativas ou interativas, programada para realizar ligações telefônicas a uma base de destinos previamente selecionados através de robôs de atendimento

Art. 12. O descumprimento das obrigações estabelecidas na presente Lei sujeitará infrator e demais responsáveis solidários, às sanções administrativas previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das sanções civis, penais e daquelas fixadas nos regulamentos de que tratam esta Lei, cumulativamente.

## Seção II

### Das Provas

Art. 13. Para fins de comprovação, pelo consumidor, da violação dos direitos básicos protegidos por esta lei, aplicam-se as normas previstas no inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e presume-se verossímil a alegação por qualquer meio de prova capaz de identificar o originador, inclusive, por imagem coletada da tela do aparelho que identifique o número originador e o horário da ligação.





Parágrafo único. Incumbe a quem fizer a iniciativa do contato, a prova de existência da autorização prévia válida e vigente concedida pelo titular da linha telefônica, usuário, consumidor ou equiparado, destinatário do contato nos casos de telemarketing, podendo fazer referência ao código único de autorização vinculada, conforme cadastro, nas gravações obrigatórias de que tratam os protocolos do Serviço de Atendimento ao Consumidor, nos casos desse tipo de prestação.

### Seção III

#### Dos Protocolos de Controle Fiscalização das Medidas de Prevenção e Repressão nos Componentes, Bancos de Dados e nas Tecnologias

Art. 14. O exercício do controle do cadastro nacional de validade das autorizações, de vigência temporal das respectivas autorizações, assim como a aplicação das sanções administrativas caberá à ANATEL, à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e aos demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e às entidades civis de defesa do consumidor, aos gestores do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON, integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC organizado, ou a ele conveniado, de forma concorrente no âmbito de suas respectivas competências e atribuições territoriais.

Art. 15. Para fins de identificação das infrações, dos infratores e das pessoas autorizadas a realizar os contatos, assim como para facilitar



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





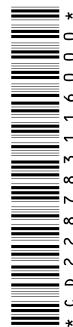
o bloqueio de recebimento das chamadas diretamente pelo usuário dos serviços de telecomunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) disciplinará e monitorará a implementação da forma de contato legal específico, cujo descumprimento implica em presunção de violação das normas de contenção de ligações indesejadas a que sujeita o infrator às sanções administrativas e penais previstas no CAPÍTULO VII da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 16. Compete aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC organizado, ou a ele conveniado, implantar, gerenciar e criar mecanismos necessários à sua implementação, de forma integrada com a ANATEL.

Art. 17. O titular de linha telefônica que desejar autorizar ou revogar a respectiva autorização, para o recebimento de contato por ligações de que trata esta Lei poderá inscrever o seu respectivo número da chave de acesso no cadastro nacional de controle de autorizações, observados o disposto nesta Lei e nos respectivos regulamentos.

§1º Os regulamentos disciplinarão, ainda, de forma facilitada os meios para o exercício do direito de "não-incômodo" e a forma de manifestação da respectiva autorização em proteção à garantia de "não-perturbação", podendo estabelecer critérios para fixação de efeito temporal, assim como filtros para distinção de contatos autorizados, restritos e bloqueados.

Art. 18. Considerando as diversas modalidades de telefonia disponíveis nos Serviços de telecomunicações de transmissão eletrônica de voz destinados à comunicação do público em geral no território nacional associado à tecnologias de origem nacional ou estrangeira no atendimento dos serviços local, de longa distância





nacional e de longa distância internacional pelos prestadores de serviços de telemarketing, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, no prazo de 60 (sessenta dias) por ato próprio adotará as providências e fixará os protocolos para assegurar o cumprimento e a fiscalização das exigências estabelecidas por esta lei e, no caso de descumprimento, a identificação do infrator, aos seguintes serviços, quando utilizados nas operações e serviços de telemarketing:

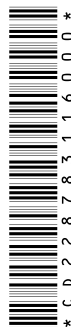
- I - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)
- II - Serviço Móvel Celular (SMC)
- III - Serviço Móvel Pessoal (SMP)
- IV - Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP)
- V - Serviço Móvel Especializado (SME)
- VI - Telefonia VoIP por Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
- VI - Serviço Limitado Privado (SLP)
- VIII - Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário (SMGS)

§1º. Aplica-se o caput quando os serviços dos incisos I ao VIII, de forma específica ou associada como solução de telefonia forem adotados para realização de chamadas telefônicas por rede de dados baseada na transmissão de voz por meio do protocolo de Internet VoIP e VoIP global.

§2º. Consideram-se, ainda, abrangidos pelos protocolos de que trata o caput, em proteção do direito básico do consumidor, as soluções de telefonia adotados nos serviços de telemarketing, mediante o uso das seguintes tecnologias:

**I - COMPONENTES:**

- a) Roteadores de acesso para controle de chamadas telefônicas;





- b) Correio de voz e operador automático;
- c) Dispositivos de fornecimento de serviços avançados de Qualidade de Serviço de voz na rede;
- d) Dispositivos de interconexão de redes telemáticas responsáveis pela interconexão de equipamentos dentro de uma mesma rede com a rede mundial de computadores;
- e) Conjunto de tecnologias em uma rede com capacidade de executar priorização de tráfego com rede limitada, manipulação e alocação de quantidade de largura de banda e capacidades para fluxos específicos no tráfego de rede;
- f) Telefones IP como pontos finais ou como pontos de acesso com comutador de dados integrado que permite aos usuários conectar computadores à rede mundial de computadores.

II - Integração de Sistemas de telecomunicação através de telefonia IP em roteador ou de um link de satélite dedicado, que permite chamadas de entrada e saída implementados e configurados para administração e gerenciamento remoto executadas em qualquer computador na rede com acesso a rede mundial de computadores:

- a) Com Capacidade de fazer chamadas telefônicas simultâneas de entrada e saída usando equipamento de transmissão de voz através do link de satélite;
- b) com linhas analógicas que permitem o uso de telefones analógicos e linhas externas GSM / Inmarsat;
- c) Com o sistema VoIP internacional e compatibilidade com telefonia VoIP global;
- d) Com o sistema de rede GSM que permite fazer e receber ligações de telefones GSM diretamente para telefones IP;





- e) Com o serviço INMARSAT que permite que a chamada seja passada para determinados telefones IP pré-definidos;
- f) Com funcionalidades que permitem receber números de telefone de origem estrangeira associado em telefones IP específicos;
- g) Com funcionalidades que permitem usar telefones sem fio IP da mesma forma que telefones IP fixos;
- h) Com Funções de chamada em espera (linha dupla), transferência de chamada, chamada em conferência, encaminhamento de chamada, recepção de chamada, intercomunicador, histórico de chamadas e DND (não perturbe);
- i) Gerenciamento local e remoto de comutadores de rede, de pontos de acesso e do sistema de telefonia IP;
- j) Integração com plataformas e conexões comutadas; Fornecimento de pontos de acesso; Cobertura de banda de áreas específicas; Provisão para tráfego de voz na rede;
- k) Com a rede de distribuição GSM para transportar um sinal
- l) Com Capacidade de chamadas simultâneas;
- m) Capacidade de fazer ligações gratuitas de telefones celulares GSM para outro celular GSM;
- n) Com Capacidade de fazer ligações gratuitas de telefones celulares GSM para destinos internacionais através de VoIP;
- o) Com Capacidade de receber chamadas gratuitas da telefonia IP para telefones celulares GSM; ou
- p) Com Gerenciamento remoto da rede GSM.

Art. 19. O Banco de dados de Autorizações prévias concedidas pelo usuário à empresa específica para exploração dos serviços de televendas ou tele ofertas, por meio dos serviços de



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)







telecomunicações de transmissão de voz, mediante operador humano, através de software, sistema ou plataforma automatizada por algoritmo disponibilizado pelo computador, robôs de voz, ou misto, será mantido e fiscalizado pela Anatel junto com os órgãos do sistema nacional de proteção ao consumidor.

Da certificação de origem da base de dados e da autorização prévia do usuário

Art. 20. A certificação de origem lícita de acesso a base de dados e da prévia existência de anuência do usuário da chave de acesso será obtido pela prestadora dos serviços de telemarketing junto à Anatel, antes de iniciar as operações.

Parágrafo Único. A empresa operadora de telemarketing deverá disponibilizar no sistema da Anatel pedido das certificações, instruindo o pedido com a disponibilização da base de dados das chaves de acesso e outras informações estruturadas nos termos do manual de interoperabilidade de repositórios disponibilizado pela ANATEL

Dos Laudos Técnicos de Cumprimento das Exigências pelos  
Prestadores de Serviço



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





Art. 21. É obrigatório à empresa prestadora de serviços de telemarketing, Centros de Tele atendimento, Call Centers, Transmissão de Dados, Serviços Troncalizados de Comunicação, empresas prestadoras de Serviços de Telecomunicações e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal e Operadores de Mesas Telefônicas e equiparados, no exercício da atividade de telemarketing ativo, a obtenção de laudo técnico:

I - Emitido pelos Sindicatos representativos das categorias dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing e de telecomunicações, no âmbito de suas competências, que certificará o atendimento das exigências definidas por esta lei por seus representados, quando da admissão para exercício das atividades nas operações de atendente de call center, operador de televendas, atendente de SAC e operador de telemarketing ativo;

II - Emitido pelos Sindicatos representativos das categorias dos trabalhadores em análise e processamento de dados, desenvolvimento de softwares e tecnologia da informação, no âmbito de suas competências, que certificará o atendimento das exigências definidas por esta lei por seus representados, quando da admissão para exercício das atividades nas operações de desenvolvimento, integração, sustentação, manutenção de projetos, sistemas, aplicações próprias;

III - Emitido pelos Sindicatos representativos das respectivas classes empresariais, quando a contratação da operação ou da prestação de que tratam os incisos I e II forem decorrentes de relação entre pessoas jurídicas.





Parágrafo único. Em qualquer caso, são consideradas essenciais e deverão instruir os Laudos de que tratam este artigo, as informações, declarações e documentos seguintes:

I. Informar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, sua qualificação, indicando sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e o endereço;

II. Apresentar ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

III. Apresentar, no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;

IV. Declarar, por meio de sistema informatizado disponibilizado pela Anatel, quando aplicável, a inexistência de impedimentos regulamentares para a obtenção da autorização;

V. Apresentar prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, relativo à sede da entidade, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização;

VI. Apresentar Projeto técnico simplificado do sistema de telecomunicação adotado acompanhado com o respectivo laudo técnico certificando o cumprimento das exigências;

VII. Indicar os responsáveis pela prestação e a qualificação dos respectivos operadores e, em caso de pluralidade de prestação descentralizada com adoção de um mesmo sistema e uma mesma





base de dados, comprovar a unicidade do vínculo nos termos regulamentares;

VIII. Declaração dos responsáveis de que preenchem as condições e atendem às exigências;

## Seção IV

### Dos Inquéritos Administrativos e Policiais

Art. 22. O usuário que receber ligações e contatos telefônicos abusivos, incômodos ou indesejados, com violação à proteção de que trata esta Lei, poderá registrar a ocorrência do fato por meio do sítio eletrônico da ANATEL ou junto a qualquer órgão ou entidade integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ou órgãos e entidades conveniados, especialmente perante unidade do PROCON, informando o dia, horário, número telefônico do originador e, sempre que possível, o nome do atendente e da empresa prestadora do serviço, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Art. 23. Poderá ser objeto de inquérito, administrativo ou policial, instaurado pela autoridade competente por iniciativa do destinatário dos contatos abusivos, incômodos ou indesejados, por simples requerimento, o contato telefônico realizado:

- I Com infração aos direitos do usuário do serviço de telefonia;
- II Reiteradamente, ainda que utilizando-se de diferentes números



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





telefônicos originadores, sem identificação do interlocutor da chamada;

III Reiteradamente, ainda que sem conteúdo verbal, considerando a violação da proteção contra contato abusivo, incômodo ou indesejado, a reiteração ou habitualidade como infração.

Art. 24. A partir da manifestação de incômodo ou da reclamação, ou do inconformismo no recebimento dos contatos indesejados, ou ainda, a partir do requerimento de instauração do inquérito, administrativo ou policial, não poderão efetuar ligações telefônicas mesmo que disponha de autorização prévia, direcionadas ao correspondente número e responderão, administrativa, criminal e civilmente, de forma solidária, as pessoas físicas e jurídicas, estas por seus sócios quando na esfera criminal, pelas infrações:

I Originador do contato telefônico com infração por ausência de autorização ou comprovação do certificado de origem lícita de acesso à base de dados;

II Contratantes, intermediários, prestadores, operadores e contratados que se utilizarem do serviço de telemarketing com violação da proteção de que trata esta Lei;

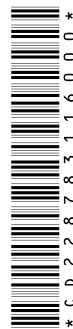
III Fornecedoras dos serviços de chamada e atendimento automático por meio de tecnologias que, no todo ou em parte, adotarem a utilização de "robôs ou "bots" no processo de realização das chamadas e contatos telefônicos não autorizadas, ou ainda, em desacordo com as normas regulamentares deixarem de informar os números telefônicos vinculados à realização do procedimento, quando autorizado, devendo as chamadas identificar e registrar o(s) responsável(is) pelo desenvolvimento e uso de tais tecnologias, mantendo no cadastro nacional os registros específicos de uso por empresas e das autorizações e bloqueios de recebimento de contato,



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





pelo usuário, por meio desse tipo de contato.

Parágrafo único. O usuário vítima da infração poderá optar entre o endereço de seu domicílio ou de sua residência, ou ainda, o de seu trabalho, para fins de determinação da competência pela fixação do território, para instauração dos inquéritos de que tratam este artigo.

## Seção V

### Dos Crimes e Das Penas

Art. 25. Projetar, desenvolver, aplicar, sustentar, fornecer, adquirir, utilizar ou contratar código de software, base de dados, sistema, plataforma ou aplicação para prestação em serviços de telecomunicação, com componentes ou tecnologias, de forma isolada ou associada, sem observância das exigências estabelecidas por esta lei, ou com capacidade de fraudar o cumprimento:

Pena - detenção, de 6 (seis) meses a 3 (três) anos, e multa.

§1º A pena é de reclusão, de um a cinco anos, e multa, se o infrator administra, modifica, implementa, inova ou integra código, algoritmo ou componentes tecnológicos em sistema, plataforma ou aplicação utilizado na prestação em serviços de telecomunicação e o crime é cometido:



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)





I – Mediante fraude ao cumprimento das exigências ou os protocolos de proteção aos direitos do consumidor estabelecidos pela Anatel, de que tratam esta lei;

II – Para dificultar a identificação do infrator; ou

III – Utilizando base de dados de chave de acesso telefônico compartilhada sem comprovação de origem lícita e da anuência prévia e específica concedida pelo usuário.

IV – Com violação das garantias previstas no art. 5º, incisos X, XII e XIII, da Constituição Federal.

§2º É majorada em dois terços a pena prevista no parágrafo anterior no caso de reiteração delitiva, de forma independente das causas de aumento de pena por concurso formal e material de crimes prevista no Código Penal.

## Capítulo VIII

### Das Disposições Finais

Art. 26. Dá nova redação ao parágrafo único do artigo 33 do Código de Defesa do Consumidor

“Art. 33. ....

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone:





- I – Sem prévia e expressa comprovação de autorização concedida pelo consumidor para recebimento desse tipo de ligação;
- II – Sem comprovação da origem lícita de acesso à base de dados informacionais do consumidor;
- II - Quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.”

Art. 27. Altera o inc. VI, do art. 3º da lei 9.472/97 Lei Geral de Telecomunicações, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º (...)

VI - à não divulgação de seu código de acesso, ressalvada prévia autorização expressa, garantido, em qualquer caso, proteção contra compartilhamento não autorizado;

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Brasília,      de      de 2022;

201º da Independência e 134º da República.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)







## JUSTIFICAÇÃO

De acordo com a Anatel, entre janeiro de 2016 e junho de 2019, foram registradas na Agência 86.493 reclamações referentes a ligações indesejadas<sup>1</sup>

Contemporaneamente, o acesso ao usuário dos serviços de telefonia por prestadores de serviços de telemarketing tem servido à interesses de utilidade pública, porém, tem sido objeto de abuso por prestadores que, não raramente, transformam a prestação em assédio ao consumidor, das mais diversas formas, na contra mão da evolução do uso das novas tecnologias para o bem-estar social.

Exemplo disso pode ser encontrado nas referências da Plataforma “Não Me Perturbe” que em 2021 fechou com quase 10 milhões de números registrados. O Serviço bloqueia números de celular e telefone fixo para não receber chamadas de telemarketing e de bancos<sup>2</sup>. “A plataforma é um compromisso com o cliente que não quiser receber ligações de telemarketing desses dois setores, tanto que em 2021 os setores de telecom e bancário fizeram uma grande campanha nas redes sociais para aumentar a divulgação da Não Me Perturbe”. Desde 16/7/2020, os consumidores podem se inscrever no cadastro nacional “não me perturbe”, iniciativa da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para conter ligações indesejadas feitas pelos prestadores de serviços de telecomunicações.

1 <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/destaques/cadastro-nacional-de-nao-me-perturbe-para-servicos-de-telecomunicacoes-esta-disponivel-a-partir-de-16-7>. Acesso em 20/01/2022

2 <https://www.cnnbrasil.com.br/business/plataforma-nao-me-perturbe-fecha-2021-com-quase-10-milhoes-de-numeros-registrados>. Acesso em 20/01/2022.





Para deixar de receber chamadas com ofertas de serviços de, o consumidor deve preencher o formulário de inscrição e a suspensão das chamadas pelas empresas de telecomunicações ocorrerá em até 30 dias do cadastramento.

Ocorre que essa medida não tem atendido aos interesses dos consumidores, houve circunstância em que assistente de saúde em trabalho dentro de ambulância em trânsito com paciente nem podia desligar o sinal de recepção de ligações do aparelho de telefonia móvel já que se trata do meio de contato com as bases de saúde nem poderia atender ao insistente assédio de empresas que reiteradamente, em ciclos de tempo diminutos, promovia a iniciativa do contato telefônico para oferta de produtos e serviços, gerando não só incômodo, mas evidente abuso do meio de comunicação.

A medida proposta no presente projeto de lei decorre de uma ação que determina proteção aos direitos básicos do consumidor usuário dos serviços de telecomunicação que não querem receber chamadas de telemarketing com ofertas mediante implemento de exigências e critérios pelas principais empresas do setor.

Contudo, é importante ressaltar que a medida se refere a ligações relacionadas a ofertas de serviços e produtos por meio das telecomunicações e o problema de ligações indesejadas tem escala global e vem sendo enfrentado por órgãos reguladores de outros países, como Estados Unidos e Índia.

Desse modo, a presente proposição tem por objetivo ampliar a medida de sucesso a todos os setores em proteção a todos os usuários dos serviços de telecomunicação contra contatos abusivos, incômodos ou indesejáveis, ampliando a experiência e a proteção na forma da proteção integral do consumidor. Não





representa custos ao setor público, pelo contrário, diminui demandas judiciais, dá paz e sossego ao consumidor contra contatos abusivos e amplia ferramentas, ações e medidas de interesse comum coletivo de interesse público.

Anatel criou código exclusivo para identificar ligações de telemarketing e o consumidor poder bloquear a ligação indesejada. Porém não é suficiente a medida.

Empresas que ofertam serviços de telemarketing ativos devem, a partir de 2022, usar o código 0303 no começo do número. Contudo, é preciso medida de alcance geral e impositivo no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor contra abusos que nem sempre são provenientes do uso de numero identificador específico, mas, mediante uso de novas tecnologias e até mesmo uso de robôs com voz natural.

Dando conta de ampliar o sistema de proteção do consumidor, no âmbito nacional das políticas públicas de proteção do consumidor, com políticas intersetoriais articuladas, incentivando o desenvolvimento social vocacionado à pacificação e ao sossego, com objetivos diretos de atenção e proteção à dignidade do consumidor contra abusos decorrentes de contatos abusivos com uso de tecnologias e ações de massa pouco preocupadas com demandas e interesses individuais de seus clientes, tem-se que os preceitos constitucionais aplicáveis à espécie amplamente fortificados, dentro das balizas legais e de acordo com as melhores práticas atuais, pede aos nobres pares o apoio e aprovação da presente proposição.

Nesse contexto, eis a proposição, balizada na Constituição Federal e no melhor interesse em proteger a coletividade





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Nereu Crispim - PSL/RS**

de consumidores dos serviços de telecomunicações, conto com os nobres pares pela aprovação.

**Sala das Sessões,                    de                    de 2021**

**DEPUTADO NEREU CRISPIM**

**(PSL/RS)**

Apresentação: 17/02/2022 17:24 - Mesa

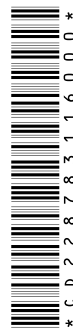
**PL n.310/2022**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228783116000>

**Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF**  
**Tels (61) 3215-5483/3483 | [dep.nereucrispim@camara.leg.br](mailto:dep.nereucrispim@camara.leg.br)**



**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO**  
**DA**  
**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**1988**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

**TÍTULO II**  
**DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I**  
**DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cujus*;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

- b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;
- XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;
- XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;
- XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;
- XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:
- a) a plenitude de defesa;
  - b) o sigilo das votações;
  - c) a soberania dos veredictos;
  - d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;
- XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;
- XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;
- XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;
- XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;
- XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;
- XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;
- XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:
- a) privação ou restrição da liberdade;
  - b) perda de bens;
  - c) multa;
  - d) prestação social alternativa;
  - e) suspensão ou interdição de direitos;
- XLVII - não haverá penas:
- a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;
  - b) de caráter perpétuo;
  - c) de trabalhos forçados;
  - d) de banimento;
  - e) cruéis;
- XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;
- XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;
- L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;
- LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;
- LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;
- LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;
- LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;



LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data*:

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;



LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data*, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

LXXIX - é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 115, de 2022\)](#)

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. [\(Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 90, de 2015\)](#)

Parágrafo único. Todo brasileiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a uma renda básica familiar, garantida pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária. [\(Parágrafo único acrescido pela Emenda Constitucional nº 114, de 2021\)](#)

## 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 III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Inciso com redação dada pela](#)

Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## 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.

---

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

---

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*)

---

## 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;

VII - criar condições para ampliação da conectividade e da inclusão digital, priorizando a cobertura de estabelecimentos públicos de ensino. (Inciso acrescido pela Lei nº 14.173, de 15/6/2021)

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.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018)

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.

.....

.....

**FIM DO DOCUMENTO**