

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Do Sr. BETO RICHIA)

Altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre a obrigação de as operadoras do Serviço Móvel Pessoal e as fabricantes de equipamentos de comunicação móvel garantirem a identificação de chamadas de telemarketing ativo ou de cobrança.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre a obrigação de as operadoras do Serviço Móvel Pessoal e as fabricantes de equipamentos de comunicação móvel garantirem a identificação de chamadas de telemarketing ativo ou de cobrança.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art.

3º

.....

XIII – de ter conhecimento, previamente ao completamento da chamada, de que a chamada telefônica recebida é proveniente de telemarketing ativo ou de cobrança.

§ 1º 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.

§ 2º Para o cumprimento do disposto no inciso XIII do caput deste artigo, a agência regulará e fiscalizará chamadas de telemarketing ativo ou de cobrança a fim de que:

I – a prestadora de serviços de telecomunicações forneça ao terminal do usuário de destino da chamada informações em tempo real que permitam a identificação de código virtual específico usado para telemarketing e, para as chamadas e mensagens originadas e destinadas à rede do Serviço Móvel Pessoal:

- a) identifique o chamador pelo nome;
- b) autentique a chamada, de forma a assegurar que o número chamador é aquele designado a ele pela prestadora de serviços de telecomunicações;
- c) informe ao usuário o assunto da chamada;
- d) disponibilize ao usuário um endereço eletrônico para que ele possa obter informações adicionais sobre a chamada e o respectivo chamador.

II – os fabricantes de equipamentos terminais de comunicação móvel disponibilizem atualizações do software dos equipamentos a fim de possibilitar o usufruto dos serviços mencionados no inciso I do § 2º deste artigo, sob pena de não homologação pela agência de equipamentos desse fabricante.

§ 3º O descumprimento do disposto no § 2º gera responsabilidade civil das empresas que fazem o telemarketing ativo ou de cobrança, sem prejuízo de outras sanções previstas na legislação.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

O número de chamadas de telemarketing ativo ou de cobrança chegou a atingir o surpreendente número de 4 bilhões por semana¹ no Brasil em julho de 2022. Esforços da Anatel resultaram em uma redução significativa no número das chamadas abusivas de telemarketing. Entre maio de 2022 e julho de 2023, cerca de 88,4 bilhões de chamadas curtas deixaram de ser realizadas, o que equivale a 415 chamadas a menos para cada habitante do país. Tal redução foi possível após a Anatel bloquear o acesso telefônico de 582 empresas que realizavam chamadas em massa, infringindo medidas cautelares editadas desde 2022². Ainda assim, o problema não foi resolvido.

O presente Projeto de Lei tem, portanto, o objetivo de instituir medidas de restrição às chamadas indesejadas e de telemarketing em telefones celulares e fixos, estabelecendo diretrizes claras para a proteção dos consumidores e a regulação das práticas de telemarketing no país.

Em um cenário de avanço tecnológico constante e aumento exponencial no uso de telefones celulares e fixos como principal meio de comunicação, observou-se também um crescimento significativo no número de chamadas indesejadas e de telemarketing. Essas práticas, além de invasivas, têm gerado um considerável desconforto e perturbação na vida cotidiana dos cidadãos, afetando negativamente sua privacidade, tranquilidade e, em certos casos, sua saúde mental.

A proteção da privacidade e a garantia de um ambiente de comunicação saudável são direitos fundamentais previstos na Constituição Federal. Entretanto, a ausência de legislação específica que regule as chamadas de telemarketing permite abusos e excessos por parte de empresas que se valem dessa prática como estratégia comercial agressiva, muitas vezes

1 Veja em: <https://olhardigital.com.br/2023/02/02/pro/anatel-lanca-portal-que-promete-acabar-com-chamadas-indesejadas-veja-como-funciona/> Acesso em 05/03/2024.

2 Veja em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/267846-chamadas-abusivas-anatel-bloqueou-600-empresas-confira-proximas-medidas.htm> Acesso em 05/03/2024.



desrespeitando os horários adequados para contato e a vontade expressa dos consumidores de não receberem tais chamadas.

Diante desse contexto, a presente iniciativa propõe a criação de um marco regulatório que estabeleça limites claros para a realização de chamadas de telemarketing, garantindo que os cidadãos tenham o direito de optar por não receber esse tipo de contato.

Além disso, este projeto, ao alterar a lei de regência das Telecomunicações, permite a aplicação das sanções administrativas e multas ali previstas às empresas que descumprirem as regras estabelecidas, assegurando a efetividade da norma e o respeito aos direitos dos consumidores. Ademais, determinamos que o descumprimento do disposto na proposta gera responsabilidade civil das empresas que fazem o telemarketing ativo ou de cobrança, sem prejuízo de outras sanções previstas na legislação.

Dessa forma, na certeza de que a presente iniciativa contribuirá para promover o equilíbrio entre as práticas comerciais e o respeito à privacidade e bem-estar dos cidadãos, contribuindo para a construção de uma sociedade mais respeitosa e harmoniosa, pedimos o apoio dos nobres Deputados para a APROVAÇÃO do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 12 de março de 2024.

Deputado BETO RICHA
(PSDB-PR)

