



Apresentação: 14/08/2024 08:53:23.723 - MESA

PL n.3149/2024

Altera o art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para proibir a utilização de sistemas automatizados para ligações em massa e repetitivas, nos serviços de televidas, centrais de relacionamento telefônico (Contact Center), operadoras de telemarketing, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.39.

XV - Os sistemas de televendas, as centrais de relacionamento telefônico (contact center) e operadoras de telemarketing não poderão utilizar sistemas automatizados para ligações em massa e repetitivas.

§ 1º Os sistemas operacionais não poderão utilizar robôs de inteligência artificial para executar ligações com vários números acoplados.

§ 2º Fica vedada a realização de ligações em sequência para um mesmo número.

§ 3º As ligações deverão ser operadas um número por vez, através de um atendente funcionário da empresa, que deverá excluir do cadastro o número telefônico após a oferta do produto e ou serviço.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação.





Com o avanço das novas tecnologias dos sistemas operacionais e softwares de atendimento, realizado pelas empresas de tele vendas, telemarketing e agora com a criação das centrais de “relacionamentos” (contact centers) que buscam de forma desenfreada e carente de regulação, somada à facilidade de acesso aos dados privados do consumidor, alcançar metas de vendas realizando verdadeiros abusos contra o consumidor. Portanto, criar barreiras regulatórias e limites para essas empresas é uma realidade que se impõe.

A população brasileira vem sofrendo com esse tipo de abordagens excessivas, através de ligações telefônicas sistemáticas, oferecendo produtos e serviços sem a anuência do consumidor, que sofre com contatos repetidos e desenfreados, na maioria das vezes alvo de sistemas de ligação em massa, e de sistemas de inteligência artificial que não possuem limites de quantidade de contatos e nem de horários.

Dessa forma, atendendo aos requisitos das práticas abusivas constante no Código de Defesa do Consumidor, entendemos ser necessário incluir artigo na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que proíbe a utilização desses sistemas operacionais que realizam ligações em massa e repetitivas. Por outro lado, os sistemas necessitam serem operados por funcionário credenciado que deverá excluir do cadastro os números telefônicos que se opuserem ao produto e ou serviço ofertado.

Diante da importância do tema, peço o apoio dos nobres pares para aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

Deputado LEBRÃO
UNIÃO / RO



Tel: 61 3215-5503 / 5503 – dep.lebrao@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://portalleg.br/tribuna-juv-asmara/camara-legisla/2024/assassinado>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lebrão

