

# COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

## PROJETO DE LEI Nº 2.387, DE 2003 (Apenso o PL nº 2.404, de 2003)

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações", e dá outras providências.

**Autor:** Deputado CORONEL ALVES

**Relator:** Deputado NELSON PROENÇA

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.387, de 2003, de autoria do Deputado Coronel Alves, estabelece restrições ao uso do serviço de telefonia para promover a comercialização e a publicidade de produtos – o chamado *telemarketing*.

O autor da proposição condena a prática utilizada pelas prestadoras dos serviços de telefonia de fornecer o cadastro de seus usuários para as operadoras de *telemarketing*. Salaria ainda que as empresas de publicidade, de posse dessas informações, estariam invadindo o direito de privacidade dos assinantes do serviço telefônico ao enviar propagandas indesejadas para os usuários.

Por essa razão, propõe que as operadoras de telefonia sejam obrigadas a constituir e manter um cadastro dos assinantes que se manifestarem contrariamente ao recebimento de ofertas de produtos por meio de *telemarketing*. Obriga ainda as empresas de *telemarketing* a inserirem mensagem gravada em suas chamadas informando sobre a natureza publicitária ou

comercial das ligações efetuadas. Além disso, sujeita os infratores ao disposto no Projeto às penas previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações –, sem prejuízo de outras penalidades civis e penais pertinentes. Por fim, estabelece o prazo de noventa dias a partir da promulgação da Lei para que as operadoras de telefonia constituam o referido cadastro.

Foi apenso à proposição principal o Projeto de Lei nº 2.404, de 2003, de autoria do Deputado Fernando de Fabinho, que “*Proíbe a comercialização de produtos e serviços através de ligação telefônica*”. O autor propõe a vedação irrestrita ao uso do serviço telefônico para realizar a comercialização de produtos. Em caso de descumprimento ao que dispõe o Projeto, determina a imputação das penas de advertência, multa e cassação do registro ou autorização para funcionamento da entidade.

Conforme despacho da Mesa da Câmara dos Deputados, os Projetos de Lei sob exame deverão ser apreciados pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas aos Projetos.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Em que pese a importância para a economia brasileira do *telemarketing* como instrumento de promoção de vendas, a prática desenfreada da realização de ligações e envio de mensagens comerciais aos usuários dos serviços de telefonia tem originado veementes críticas da população contra as empresas de telecomunicações e de propaganda.

Em reação a esse cenário, o autor do Projeto de Lei nº 2.387, de 2003, propôs o estabelecimento de cadastro, a ser mantido pelas prestadoras de telefonia, contendo a relação dos assinantes que se manifestarem contrariamente ao recebimento da oferta de produtos por meio de *telemarketing*. De forma ainda mais radical, o autor do Projeto de Lei nº 2.404, de 2003, propõe

a proibição da utilização do serviço de telefonia como veículo para comercialização de produtos.

Conquanto consideremos de relevante interesse público a criação de mecanismos de proteção contra os abusos praticados em prejuízo do consumidor, a melhor forma de defender o assinante dos serviços de telefonia contra as ligações indesejadas de *telemarketing* não consiste na mera vedação ao exercício dessa atividade, visto que há formas alternativas de se enfrentar o problema.

Consideramos que a maneira mais racional de solucionar a questão deve prever a adoção de dispositivos mais flexíveis em relação ao *telemarketing*. Além de causar o desemprego de milhares de pessoas do segmento, a proibição da veiculação das chamadas telefônicas comerciais atingiria a considerável parcela da população que simpatiza com a prática.

Nesse contexto, cumpre-nos ressaltar que a legislação norte-americana acerca do assunto, em vigência desde 2003, instituiu a chamada “*do not call list*”, ou “lista de ligação proibida”. Fundamentado no conceito de “*right to be alone*”, ou “direito de ser deixado em paz”, o usuário de telefonia pode se cadastrar voluntariamente nessa lista e, na outra ponta, as operadoras de *telemarketing* obrigam-se a pagar uma multa de onze mil dólares a cada telefonema efetuado para qualquer dos números constantes na relação.

Embora a aplicabilidade da norma ainda se encontre em discussão nos tribunais norte-americanos em razão da alegação de que estaria havendo cerceamento à liberdade de expressão das empresas de *telemarketing*, as autoridades judiciárias daquele país têm se manifestado favoravelmente à constitucionalidade do instrumento.

O conteúdo constante no Projeto de Lei nº 2.387, de 2003, é semelhante ao que dispõe a legislação em vigor nos Estados Unidos, embora a proposição em análise incorra em algumas imperfeições.

Da forma como foi elaborado, o Projeto atribui às prestadoras de telefonia a responsabilidade pela constituição e manutenção do cadastro de assinantes contrários às ligações de *telemarketing*. Como as chamadas de *telemarketing* podem ser executadas de qualquer região do País, para facilitar a operacionalidade do sistema proposto, esse cadastro deve ser centralizado em uma única instituição. Do contrário, as empresas de

*telemarketing* serão obrigadas a consultar os cadastros mantidos por diversas operadoras de telefonia antes de efetuar suas ligações. Por esse motivo, entendemos não ser razoável exigir que cada instituição mantenha uma lista individual de assinantes.

Ademais, salientamos que o controle sobre a relação dos usuários que não desejam receber chamadas de *telemarketing* é uma atividade que foge ao raio de atuação das empresas de telefonia, uma vez que o papel dessas instituições se restringe a fornecer um serviço universal, ininterrupto e de qualidade para a população.

Diante desses argumentos, entendemos que o cadastro de assinantes deve ser único, e sua manutenção deve ficar sob a responsabilidade do Poder Público. Às empresas de *telemarketing* caberá consultar essa relação toda vez que forem realizar chamadas com finalidade publicitária ou comercial.

Outra incorreção do Projeto de Lei nº 2.387, de 2003, diz respeito às punições previstas em caso de descumprimento ao dispositivo em exame. Levando-se em consideração que a proposição atribui obrigações às operadoras de *telemarketing*, e que a Lei Geral de Telecomunicações se limita a estabelecer sanções somente para as prestadoras de telecomunicações, não há por que remeter a esse instrumento legal ao tratar das penalidades. Para sanar essa imperfeição do Projeto de Lei original, propomos que a empresa de *telemarketing* que efetuar uma ligação para um número telefônico que conste no cadastro pague multa de cinco mil reais a ser revertida para o usuário prejudicado.

Além disso, entendemos que o Projeto deve prever expressamente que o assinante interessado em não receber chamadas de *telemarketing* solicite à instituição pública responsável pela manutenção do cadastro a inclusão do seu nome e número telefônico nessa lista.

Baseados nessa fundamentação, apresentamos Substitutivo ao Projeto de Lei nº 2.387, de 2003. A proposição de nossa lavra regula as atividades de *telemarketing*, estabelecendo restrições – e não a vedação, como pretende o autor do Projeto de Lei nº 2.404, de 2003 – à comercialização de produtos e à veiculação de propaganda por meio do serviço telefônico.

O Substitutivo institui o “Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing*”, que conterá a relação de usuários dos serviços de telefonia que optarem voluntariamente por não receber ligações originadas com a finalidade *de telemarketing*.

Introduzimos ainda dispositivo que obriga as prestadoras dos serviços de telecomunicações a fornecerem gratuitamente para o usuário e autoridades competentes as informações necessárias para apurar as denúncias apresentadas pelo assinante a respeito de violações aos direitos estabelecidos na norma proposta.

Diante do exposto, nosso voto é pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 2.404, de 2003, e pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 2.387, de 2003, na forma do SUBSTITUTIVO apresentado.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2004.

Deputado NELSON PROENÇA  
Relator

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.387, DE 2003 (Apenso o PL nº 2.404, de 2003)

Dispõe sobre a comercialização e a veiculação de propaganda de bens e serviços por meio do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece restrições à comercialização e à veiculação de propaganda de bens e serviços por intermédio do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º O Poder Executivo deverá instituir e manter o Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing*, que conterá a relação de assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal que optarem voluntariamente por não receber ligações telefônicas com fins de *telemarketing*.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se *telemarketing* o uso do serviço telefônico com o objetivo de captar ou manter clientes, incluindo-se as atividades de publicidade e comercialização de bens e serviços realizadas por meio de ligações ou mensagens telefônicas.

§ 2º Os responsáveis pelas ligações ou mensagens telefônicas com finalidade de *telemarketing* deverão inserir mensagem no início da conversa ou mensagem com o intuito de alertar expressamente o receptor que se trata de veiculação publicitária ou comercial da oferta de bens ou serviços.

§ 3º O Cadastro de que trata o *caput* deste artigo será instituído pelo Poder Executivo no prazo de 90 (noventa) dias a partir da promulgação desta Lei.

§ 4º O Poder Executivo deverá dar ampla publicidade nos meios de comunicação sobre o Cadastro de que trata o *caput* deste artigo.

Art. 3º Os assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal que não desejarem receber ligações ou mensagens telefônicas realizadas com a finalidade de *telemarketing* deverão solicitar a inclusão do seu nome e do seu número telefônico no Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing*.

Art. 4º Os responsáveis pela realização de ligações ou envio de mensagens com finalidade de *telemarketing* só poderão efetuar chamadas ou enviar mensagens para os números telefônicos que não constarem no Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing*.

Parágrafo único. A violação ao disposto no *caput* deste artigo sujeitará o responsável pela ligação ou envio da mensagem à multa de cinco mil reais por infração cometida, a ser revertida para o assinante prejudicado.

Art. 5º O assinante do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular ou do Serviço Móvel Pessoal regularmente inscrito no Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing* que se sentir lesado em relação aos direitos estabelecidos por esta Lei deverá formular denúncia para o órgão responsável do Poder Executivo.

§ 1º Caberá ao Poder Executivo apurar as denúncias formuladas pelos assinantes dos serviços de telefonia inscritos no Cadastro Nacional Negativo de Números Telefônicos para *Telemarketing*, bem como aplicar as multas relativas às infrações praticadas.

§ 2º As prestadoras dos serviços de telefonia ficarão obrigadas a fornecer gratuitamente as informações solicitadas pelos assinantes

dos serviços de telefonia ou pelas autoridades oficiais competentes com o objetivo de apurar as denúncias formuladas sobre violações aos direitos previstos nesta Lei.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2004.

Deputado NELSON PROENÇA  
Relator