



PROJETO DE LEI N° , DE 2025
(Do Sr. Adilson Barroso)

Proíbe ações de telemarketing via ligação telefônica realizada por bots, robôs ou qualquer programa de software que execute tarefas automatizadas, repetitivas e pré-definida em todo território nacional.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam proibidas ações de telemarketing para venda de produtos ou adesão a serviços por ligação telefônica realizada via bots, robôs ou qualquer programa de software que execute tarefas automatizadas, repetitivas e pré-definidas, em todo território nacional.

Art. 2º - Encontram-se sob o crivo do quanto dispõe o artigo 1º desta lei, além de toda e qualquer empresa que venda produtos via telefone, as empresas prestadoras de serviço, assim consideradas:

- I** – empresas de telefonia e internet;
- II** – empresas de televisão a cabo, satélite, digital, e afins;
- III** – empresas especializadas em reparos elétricos e eletrônicos;
- IV** – autorizadas de empresas de aparelhos de utilidades domésticas;
- V** – concessionárias de energia elétrica;
- VI** – empresas fornecedoras de gás encanado para fins residenciais;
- VII** – empresas de seguro;
- VIII** – Bancos e instituições financeiras.



Art. 3º - O descumprimento da presente lei implicará por liberalidade do consumidor em nulidade do serviço aderido ou produto vendido ao consumidor por ligação telefônica realizada via bots, robôs ou qualquer programa de software que execute tarefas automatizadas, repetitivas e pré-definidas.

Art. 4º - A proibição aplica-se a pessoas jurídicas de direito público ou privado, inclusive concessionárias e permissionárias de serviços públicos, prestadores de serviços de telecomunicações, instituições financeiras e empresas de cobrança.

Art. 5º - A infração ao disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I – advertência, na primeira ocorrência;

II – multa de até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por chamada realizada, a ser aplicada em dobro em caso de reincidência;

III – suspensão do acesso aos serviços de telecomunicações utilizados para a prática infratora, conforme regulação da Anatel.

Art. 6º - Compete à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e aos órgãos de defesa do consumidor, em especial o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), a fiscalização e aplicação das sanções previstas nesta Lei.

Art. 7º - A presente Lei não se aplica:

I – a chamadas automatizadas realizadas por órgãos públicos exclusivamente para fins de utilidade pública, como alertas de defesa civil ou campanhas de saúde;

II – a sistemas automatizados utilizados com consentimento expresso, específico e inequívoco do consumidor, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), desde que haja opção clara de cancelamento imediato da comunicação.

Art. 8º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 60 (sessenta) dias contados da publicação.

Art. 9º. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas no orçamento, suplementadas, se necessário.

Art. 10º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICATIVA

A presente proposta legislativa visa estabelecer a proibição da utilização de sistemas automatizados para a realização de chamadas telefônicas destinadas a ações de telemarketing ativo, em razão do uso abusivo e desproporcional dessa prática por parte de empresas privadas e instituições financeiras, com graves repercussões à privacidade, ao sossego e à autodeterminação informativa dos cidadãos brasileiros.

Nos últimos anos, observou-se uma escalada exponencial no número de chamadas automatizadas de natureza comercial, originadas por robôs (bots) ou discadores automáticos, caracterizadas por:

- Ausência de interlocutor humano no início da chamada;
- Repetição sistemática de tentativas de contato em diferentes horários e dias da semana;
- Ausência de identificação clara da empresa ou finalidade da ligação;
- Gravações genéricas ou interações baseadas em comandos predefinidos.

Esse fenômeno configura uma invasão massiva e indiscriminada da esfera privada dos consumidores, desrespeitando o princípio da boa-fé nas relações de consumo, previsto no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), e atentando contra os direitos fundamentais assegurados pela Constituição Federal de 1988, especialmente no que tange:

- Ao direito à intimidade, à vida privada e à tranquilidade (art. 5º, X);
- Ao princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III);
- À proteção contra práticas abusivas no mercado de consumo (art. 170, V).

Do ponto de vista tecnológico e jurídico, a automação dessas chamadas utiliza ferramentas de discagem preditiva, voicebots e inteligência artificial rudimentar, programadas para efetuar milhares de chamadas simultâneas com base em cadastros obtidos muitas vezes sem o consentimento expresso do titular. Tal prática viola frontalmente os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), sobretudo quanto aos seguintes princípios:

- Necessidade: não é possível justificar o tratamento automatizado de dados pessoais para fins de contato não solicitado;
- Transparência e finalidade: os consumidores frequentemente desconhecem a origem e o propósito das ligações recebidas;
- Livre acesso e consentimento: inexistem mecanismos efetivos de controle, bloqueio ou revogação do consentimento para tais contatos.

Além disso, há implicações econômicas relevantes. Estudo da empresa de segurança Hiya (2023) indica que o Brasil é, atualmente, o país com maior número de chamadas indesejadas por habitante no mundo, com milhões de brasileiros recebendo dezenas de ligações por semana. Isso tem impacto direto na produtividade das pessoas e no desgaste



das redes de telecomunicações, comprometendo até mesmo os serviços de emergência ou contato legítimo entre usuários.

É importante destacar que, embora já existam iniciativas como o “Não me Perturbe” e cadastros de bloqueio mantidos por PROCONs estaduais, tais mecanismos têm eficácia limitada frente à automação em larga escala e à dificuldade de rastrear os emissores das ligações, que muitas vezes utilizam números mascarados ou laranjas.

Assim, o presente projeto de lei adota uma abordagem mais robusta e preventiva, proibindo de forma direta a realização de chamadas automatizadas para fins comerciais, excetuadas as hipóteses justificadas e consentidas, como campanhas de utilidade pública ou alertas previamente aceitos pelo usuário.

A regulação proposta é compatível com experiências internacionais. Nos Estados Unidos, por exemplo, o Telephone Consumer Protection Act (TCPA) estabelece regras rigorosas para chamadas automatizadas, exigindo consentimento prévio expresso do consumidor. No Reino Unido, a Ofcom também estabelece sanções para chamadas automatizadas não autorizadas, com base em princípios semelhantes aos aqui defendidos.

Dessa forma, a aprovação deste projeto representa um passo necessário para a modernização da legislação brasileira no enfrentamento de práticas tecnológicas abusivas, garantindo maior proteção ao consumidor, promovendo o uso ético das ferramentas digitais e assegurando um ambiente de comunicação mais respeitoso, transparente e consentido.

Sala das Sessões, em de abril de 2025, na 57ª legislatura.

ADILSON BARROSO
DEPUTADO FEDERAL
PL-SP

