

PROJETO DE LEI Nº de 2025

(Da Sra. Silvyne Alves)

Dispõe sobre a proibição ou restrição de chamadas telefônicas automáticas realizadas por sistemas automatizados ("robôs") para fins de marketing, cobrança ou outras finalidades, e dá outras providências.

Apresentação: 13/05/2025 15:26:16.030 - Mesa

PL n.2268/2025

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Ficam proibidas as chamadas telefônicas realizadas por sistemas automatizados, com ou sem uso de inteligência artificial, que efetuem ligações sem a intervenção humana direta, para fins de:

- I – oferta de produtos ou serviços;
- II cobrança de dívidas;
- III – pesquisas de opinião;
- IV – divulgação de campanhas publicitárias ou institucionais.

Art. 2º Excepcionalmente poderão ser permitidas chamadas automáticas nas seguintes situações:

- I – em casos de urgência e interesse público, como alertas de defesa civil, segurança pública e saúde pública;
- II – mediante consentimento prévio, livre e informado do consumidor, manifestado por meio de canal verificável.

Art. 3º As empresas que realizarem chamadas automatizadas deverão:

- I – identificar-se no início da chamada, informando o nome da empresa responsável e o motivo da ligação;
- II – disponibilizar opção imediata para que o consumidor interrompa a ligação e exclua seu número da base de contatos;
- III – manter registro das ligações realizadas, contendo data, horário, duração e destino da chamada, por, no mínimo, 12 (doze) meses.

Art. 4º As operadoras de telefonia deverão disponibilizar aos consumidores, de forma gratuita, mecanismos para bloqueio de chamadas automatizadas.

Art. 5º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, incluindo:

- I – advertência;
- II – multa de até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por infração;



* C D 2 5 0 6 2 6 8 3 0 7 0 0 *

III – suspensão temporária das atividades relacionadas às chamadas automáticas.

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

JUSTIFICAÇÃO

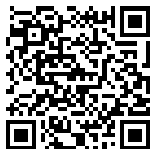
O presente projeto visa proteger os consumidores brasileiros do assédio telefônico promovido por chamadas automatizadas, muitas vezes invasivas, insistentes e fora de horário comercial. Tais práticas afetam a privacidade do cidadão e geram sobrecarga nos sistemas de telecomunicações. A proposta busca regular a atividade, impondo limites claros e sanções, sem comprometer comunicações de interesse público.

A crescente utilização de sistemas automatizados para realizar chamadas telefônicas, conhecidas como *robocalls*, tem gerado sérios impactos na privacidade e no bem-estar dos cidadãos brasileiros. Essas ligações, muitas vezes realizadas em grande escala e sem a intervenção humana direta, configuram uma prática abusiva que invade a esfera pessoal dos consumidores, desrespeitando seus direitos fundamentais.

Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), o Brasil enfrenta um cenário alarmante no que tange às chamadas indesejadas. Em janeiro de 2025, foi reportado que mais de 1 bilhão de chamadas de telemarketing abusivo são realizadas mensalmente, com 85% dessas ligações sendo bloqueadas pelas ações regulatórias da agência. No entanto, isso ainda representa um número significativo de chamadas que chegam aos consumidores, evidenciando a necessidade urgente de medidas mais eficazes para combater essa prática abusiva.

As chamadas automatizadas não apenas causam incômodo, mas também representam uma violação ao direito à privacidade dos cidadãos. A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso X, assegura a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) também estabelece que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas comerciais desleais e abusivas, incluindo o telemarketing não solicitado.

A Agência Nacional de telecomunicações - ANATEL tem adotado medidas para coibir as chamadas automatizadas, como a implantação de bloqueios e a criação da plataforma "Não Me Perturbe". No entanto, apesar dessas iniciativas, o número de chamadas indesejadas continua elevado, indicando que as ações atuais não são suficientes para erradicar completamente a prática. Uma legislação que estabeleça regras mais rígidas e claras é essencial para complementar as ações da agência reguladora e proporcionar maior proteção aos consumidores.



Reconhece-se que existem situações em que o uso de chamadas automatizadas pode ser legítimo, como em casos de emergências de saúde pública ou alertas de defesa civil. O projeto de lei propõe a permissão para chamadas automatizadas nessas circunstâncias, desde que haja um interesse público claro e que as chamadas sejam realizadas de forma transparente e identificável, garantindo que os consumidores possam distinguir entre comunicações legítimas e abusivas.

O presente projeto de lei visa:

- **Estabelecer a proibição de chamadas automatizadas para fins de telemarketing e cobrança**, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.
- **Exigir a identificação clara e precisa das chamadas**, permitindo que os consumidores possam facilmente identificar a origem e o propósito da ligação.
- **Garantir o direito de *opt-out***, permitindo que os consumidores possam facilmente se descadastrar de listas de chamadas automatizadas.
- **Impor sanções rigorosas** às empresas que descumprirem as disposições da lei, incluindo multas e outras penalidades administrativas.

A aprovação deste projeto de lei é fundamental para assegurar a proteção dos direitos dos consumidores brasileiros, garantindo que suas esferas de privacidade e tranquilidade não sejam invadidas por práticas abusivas de telemarketing automatizado. A medida proposta complementa as ações já em andamento pela ANATEL, proporcionando um marco legal mais robusto e eficaz no combate às chamadas automatizadas indesejadas.

Diante do exposto, solicito aos nobres pares a provação do projeto de lei em tela.

Sala das Sessões,

de 2025.

Deputada **SILVYE ALVES**

UNIÃO/GO

