

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 1.003, DE 2025

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para considerar como uso indevido de serviço de telecomunicações o disparo massivo de chamadas, nos termos em que especifica

Autor: Deputado MURILO GALDINO

Relator: Deputado ANTONIO ANDRADE

I - RELATÓRIO

A proposição altera a Lei Geral de Telecomunicações (LGT, Lei nº 9.472/97) determinando que o disparo massivo de chamadas de telemarketing será considerado uso indevido de serviço de telecomunicações. Pelas disposições do projeto, as operadoras deverão bloquear a originação de chamadas de números telefônicos que realizarem ao menos mil ligações por dia, desde que pelo menos 30% destas não ultrapassem os 6 segundos de duração. O bloqueio deverá durar 60 dias e o descumprimento poderá ensejar a aplicação das penalidades contidas na LGT, tanto sobre operadoras de telefonia, quanto sobre empresas de telemarketing.

O projeto não possui apensos ou emendas e foi distribuído às Comissões de Comunicação e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD). Sua apreciação é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

É o relatório.

2025-6396



II - VOTO DO RELATOR

O projeto aqui analisado, de autoria do nobre Dep. Murilo Galdino, busca endereçar um dos maiores desgostos aos quais os usuários de telefonia estão sujeitos há algum tempo, que são as chamadas indesejadas de telemarketing. Diariamente milhões de chamadas são disparadas por essas empresas. Como bem indica o autor em sua justificativa e de acordo com dados da própria Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), mais de um bilhão de chamadas abusivas de telemarketing são realizadas por mês. O uso de robôs para o disparo massivo de ligações é a maior causa dessa explosão no número de ligações.

Em que pese essa prática de muitas empresas do setor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8078/90) possui determinações claras que deveriam impedir e proteger os consumidores de propagandas e práticas abusivas. No entanto, devido a uma postura histórica excessivamente leniente por parte dos órgãos de controle, as ligações indesejadas continuam fazendo parte do cotidiano dos usuários da telefonia.

A existência de algumas iniciativas positivas do Poder Público, no entanto, deve ser mencionada. A Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em conjunto com Procons estaduais e a Anatel, têm lançado ferramentas para refrear esse mercado e proteger em certa medida o consumidor. O serviço *naomeperturbe.com.br*, por exemplo, permite o cadastro de números telefônicos para não receber chamadas de empresas de telecomunicações. Este sistema, apesar de questionado por muitos como ineficiente, foi ampliado mediante a adesão de entidades do sistema financeiro. De outra parte, o portal *consumidor.gov.br*, conforme descrito no próprio sítio do sistema, é uma ferramenta que consegue resolver 80% dos conflitos entre consumidores e empresas. Procons estaduais, amparados por legislações estaduais, também possuem iniciativas de cadastro de números telefônicos para o não recebimento de chamadas de telemarketing.



Todas estas iniciativas, no entanto, não conseguem refrear a torrente de ligações a que a população brasileira é submetida diariamente.

Como essas ações têm se mostrado insuficientes para conter o problema, dificultado mais recentemente pelo uso de sistemas de ligações robotizadas, a Anatel emitiu, em 2024, uma nova regulamentação ensejando diminuir o volume de ligações indesejadas. Por meio do Despacho Decisório N° 22/2024/RCTS/SRC¹, são determinados procedimentos administrativos a serem aplicados pelas empresas de telefonia para coibir o uso dessas chamadas. De acordo com o instrumento, as prestadoras deverão identificar e proceder ao bloqueio da capacidade de originação de chamadas, pelo período de 15 dias, dos números telefônicos que gerarem ao menos cem mil ligações em um dia, quando ao menos 85% destas possuírem duração inferior a seis segundos. Em caso de descumprimento dessa determinação, além da suspensão, tanto as empresas originadoras das comunicações quanto as prestadoras de telefonia estarão sujeitas à aplicação de multa de até 50 milhões de reais.

Apesar das limitações impostas e as iniciativas aqui descritas à disposição dos consumidores, o fato é que a população brasileira continua sendo importunada por esse tipo de telefonemas. O elevado número de ligações informado pela própria Anatel indica que o órgão não foi suficientemente audaz quando estabeleceu o limite às chamadas curtas, como o adotado no Despacho. Repito aqui o número informado logo no início deste parecer: mais de um bilhão de telefonemas abusivos de telemarketing são realizados por mês. Esse incômodo deve ser estancado e a proposição ora em análise busca solucionar essa situação.

O limite muito mais restritivo proposto pelo nobre Dep. Murilo Galdino será mais efetivo e terá condições de ser percebido como alívio pelos assinantes da telefonia. O projeto estabelece que empresas que realizam a partir de mil chamadas diárias poderão ser objeto de sanções, quando ao menos 30% destas forem curtas. Caso esse limite seja ultrapassado, as operadoras deverão bloquear a capacidade de originar ligações das empresas infratoras, não mais por 15 dias, mas por 60 dias.

¹ <https://www.in.gov.br/web/dou/-/despacho-decisorio-n-22/2024/rcts/src-556255182>, acessado em 13/05/2025.



Entendemos que a solução proposta será positiva para o consumidor e levará a uma melhoria na qualidade e a uma depuração nas empresas do setor. Ao limitar o uso de robôs, aquelas empresas que praticam abusos terão que alterar suas práticas e as demais terão que melhor direcionar suas ligações. Assim, estaremos protegendo os consumidores sem, no entanto, impactar negativamente a importante contribuição que trazem à economia as empresas do telemarketing correto e consciente.

Entretanto, lidar apenas com as más empresas do setor não será suficiente, tendo em vista a também enorme quantidade de ligações realizadas por organizações criminosas que se fazem passar por empresas do mercado. Essas quadrilhas também realizam ligações em escala industrial, se identificando como bancos ou lojas de comércio eletrônico, com o objetivo de aplicar fraudes, extorsões e estelionatos aos cidadãos.

Por esse motivo, propomos ampliar o escopo do projeto e aumentar, assim, a proteção dos cidadãos. Optamos por considerar abusivas as ligações massivas realizadas por usuários pessoas físicas, também. Por isso, propomos um Substitutivo para abarcar qualquer tipo de usuário de telefonia, quer sejam empresas, quer sejam pessoas físicas que pratiquem essa falsidade. Além disso, iremos realizar algumas alterações pontuais de redação para melhor adequar as definições previstas no projeto à terminologia constante da LGT (Lei Geral de Telecomunicações), a qual é alterada pela atual proposta.

Acreditamos, assim, que a aprovação deste projeto com as alterações propostas no Substitutivo será benéfica, tanto para cidadãos, que poderão voltar a conviver em harmonia com o sistema de telefonia, quanto para as boas empresas do setor, que se verão livres de concorrentes danosos para a atividade econômica.

Tudo isto posto, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.003, de 2025, na forma do **SUBSTITUTIVO** anexo.

Sala da Comissão, em de de 2025.



Deputado ANTONIO ANDRADE
Relator

2025-6396

Apresentação: 28/05/2025 10:24:51.073 - CCOM
PRL 1 CCOM => PL 1003/2025

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD257436188400>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Antonio Andrade



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.003, DE 2025

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para considerar como uso indevido **de recursos de numeração e uso inadequado** de serviço de telecomunicações o disparo massivo de chamadas, nos termos em que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para considerar como uso indevido **de recursos de numeração e uso inadequado** de serviço de telecomunicações o disparo massivo de chamadas, nos termos em que especifica.

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

“Art. 3º
.....

XIII – não receber chamadas indevidas de telemarketing, caso o requeira;
.....” (NR)

“Art. 4º

§ 1º É considerado uso indevido **de recursos de numeração e uso inadequado** de serviços de telecomunicações o emprego de solução tecnológica para o disparo massivo de chamadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação, que dificultem a identificação do chamador e que não respeitem usuários cadastrados em plataformas específicas que optaram por não recebimento de chamadas de vendas ou de telemarketing.

§ 2º As prestadoras de serviços de telefonia deverão identificar e bloquear, pelo período de 60 (sessenta) dias, a capacidade de originação de chamadas **de usuários de telefonia** que gerarem ao menos 1.000 (mil) chamadas, em um dia, considerados o total de acessos designados **àquele usuário**, e



em que o total de chamadas curtas represente proporção igual ou superior a 30% (trinta por cento) das chamadas totais.

§ 3º Para os fins deste artigo, consideram-se chamadas curtas aquelas não completadas por qualquer motivo ou destinadas à caixa postal e, quando completadas, com desligamento pelo originador ou pelo destinatário, com duração de até 6 (seis) segundos.

§ 4º Sem prejuízo das demais penalidades cabíveis, o descumprimento do disposto no § 2º sujeita as prestadoras de serviços de telecomunicações e **os usuários ofensores** a aplicação das penalidades previstas nesta Lei.” (NR)

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

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado ANTONIO ANDRADE
Relator

2025-6396

