



PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Estabelece a obrigatoriedade de aviso prévio e claro sobre a gravação de dados de voz por centrais telefônicas, plataformas digitais e aplicativos, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de informação clara, prévia e ostensiva ao usuário acerca da gravação, coleta, armazenamento ou tratamento de dados de voz por centrais de atendimento, serviços telefônicos, plataformas digitais e aplicativos de atendimento ao consumidor.

Art. 2º Os fornecedores de serviços públicos e privados que realizarem gravação ou tratamento de dados de voz, por meio de atendimento telefônico, aplicativos, ferramentas digitais, sistemas automatizados ou assistentes virtuais, deverão informar o usuário sobre tal prática antes do início da gravação.

§ 1º A informação deverá ser prestada de forma:

- I – clara, objetiva e destacada;
- II – compreensível ao público em geral;
- III – em linguagem simples, vedadas expressões genéricas ou ambíguas;

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





IV – preferencialmente no mesmo canal em que ocorrer a gravação (voz, áudio ou interface visual).

§ 2º O aviso deverá informar, no mínimo:

I – que a chamada, interação ou comando de voz poderá ser gravado ou tratado;

II – a finalidade do tratamento dos dados de voz;

III – a possibilidade de exercício dos direitos previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art. 3º Nos atendimentos realizados exclusivamente por meio de aplicativos, plataformas digitais, chatbots ou assistentes virtuais, o aviso deverá ser disponibilizado na tela inicial, de forma destacada, antes da captação ou transmissão de dados de voz.

Art. 4º O aviso obrigatório não substitui o cumprimento das demais normas de proteção de dados pessoais e de defesa do consumidor previstas na legislação federal, incluindo:

I – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);

II – Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

III – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).





Art. 5º O Poder Executivo federal poderá editar normas complementares para estabelecer diretrizes técnicas mínimas relativas à forma do aviso, respeitados os princípios da LGPD.

Art. 6º O disposto nesta Lei aplica-se a órgãos públicos, empresas públicas, sociedades de economia mista, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, bem como à iniciativa privada em geral.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por finalidade garantir transparência mínima e obrigatória sobre a gravação e o tratamento de dados de voz em centrais telefônicas, plataformas digitais e aplicativos, estabelecendo regras claras para a comunicação ao usuário antes que qualquer dado seja captado ou armazenado.

Nos últimos anos, a utilização de gravações de voz e comandos de áudio expandiu-se consideravelmente, impulsionada por sistemas automatizados, assistentes virtuais, aplicativos bancários, serviços de saúde, empresas de telecomunicações e plataformas digitais.

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





Entretanto, a prática consolidou-se sem padronização mínima na forma como o aviso é prestado ao consumidor, resultando em um quadro de informações insuficientes, difusas ou inexistentes.

A Constituição Federal, em seu art. 5º, X, assegura a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, enquanto o art. 5º, XXXII, e o art. 170, V, impõem ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) consolidou o princípio da transparência e da necessidade de consentimento informado, mas não disciplinou a forma específica de aviso nos casos de gravação de voz, situação que esta lei busca sanar no âmbito da comunicação prévia e ostensiva.

O Código de Defesa do Consumidor também garante o direito à informação adequada, clara e ostensiva (art. 6º, III), o que abrange a comunicação sobre a coleta e tratamento de dados sensíveis, inclusive voz, que constitui dado pessoal passível de identificação.

A gravação de voz, por sua natureza, pode revelar elementos de identidade, referências biométricas, padrões comportamentais e até informações sensíveis, o que exige transparência reforçada. Ainda assim, muitos usuários sequer sabem que a captação ocorre; outros recebem avisos genéricos que não informam finalidade, escopo ou direitos previstos na LGPD.

A proposta não cria despesa obrigatória, não interfere na organização interna dos serviços e não altera competências administrativas. Limita-se a estabelecer normas gerais, dentro da competência legislativa da União, garantindo ao cidadão informação prévia e compreensível, requisito mínimo para o exercício de seus direitos fundamentais.

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

Além disso, a medida é compatível com práticas adotadas em países da União Europeia, Estados Unidos e Canadá, onde normas de proteção de dados exigem avisos diretos e explícitos antes da gravação de voz. A padronização aqui proposta fortalece a privacidade, melhora a relação de consumo e amplia a segurança jurídica tanto para usuários quanto para fornecedores.

Trata-se, portanto, de iniciativa simples, de impacto regulatório reduzido e de elevado benefício social, alinhada às diretrizes de proteção de dados pessoais e de transparência democrática.

Diante do exposto, solicita-se o apoio dos(as) Parlamentares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado AMOM MANDEL
(CIDADANIA/AM)

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

