



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.472, DE 2025 **(Do Sr. Marcos Tavares)**

Estabelece normas de proteção aos direitos dos consumidores e usuários de serviços de comunicação eletrônica contra práticas abusivas de cobrança automatizada, incluindo chamadas repetitivas, contatos fora dos horários permitidos, falsas representações, uso indevido de voz sintética (deepvoice), spoofing e outras formas de constrangimento digital, impõe obrigações de transparência, consentimento e mecanismos efetivos de recusa de contato, institui regime sancionatório administrativo e civil para infratores, cria mecanismos de indenização direta por abuso e determina diretrizes de governança de dados pessoais aplicáveis, garantindo a compatibilidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas consumeristas e de telecomunicações.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

PROJETO DE LEI Nº DE DE 2025

(Do Senhor Marcos Tavares)

Estabelece normas de proteção aos direitos dos consumidores e usuários de serviços de comunicação eletrônica contra práticas abusivas de cobrança automatizada, incluindo chamadas repetitivas, contatos fora dos horários permitidos, falsas representações, uso indevido de voz sintética (deepvoice), spoofing e outras formas de constrangimento digital, impõe obrigações de transparência, consentimento e mecanismos efetivos de recusa de contato, institui regime sancionatório administrativo e civil para infratores, cria mecanismos de indenização direta por abuso e determina diretrizes de governança de dados pessoais aplicáveis, garantindo a compatibilidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas consumeristas e de telecomunicações.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a proteção da dignidade, privacidade, integridade psicológica e direitos dos usuários de serviços de comunicação, no contexto de operações de cobrança e recuperação de créditos que utilizem sistemas de discagem automática, inteligência artificial, robôs de comunicação ou quaisquer tecnologias automatizadas de contato direto com o consumidor.

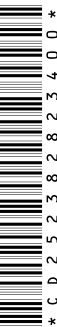
Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – Cobrança automatizada: toda forma de comunicação originada por sistemas automáticos de discagem, softwares inteligentes, robôs de voz ou texto, ou tecnologia de IA, com objetivo principal de cobrança de valores ou reclamações relacionadas a dívidas;

II – Deepvoice: tecnologia que emprega inteligência artificial para gerar voz sintética que imita voz humana, ainda que interativa;

Apresentação: 16/12/2025 17:42:28.000 - Mesa

PL n.6472/2025



* C D 2 5 2 3 3 8 2 8 2 3 4 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

III – Spoofing: prática de falsificação de informações de identificação do originador da chamada ou mensagem para induzir o receptor a erro;

IV – Contato repetitivo: qualquer sequência de contatos automatizados sem consentimento expresso e específico do destinatário.

Art. 3º São princípios desta Lei: proteção da privacidade e da honra do cidadão, primazia da boa-fé nas relações de consumo, transparência, consentimento informado e proteção contra práticas lesivas de assédio tecnológico.

Art. 4º É assegurado ao usuário:

I – o direito de não ser submetido a cobrança automatizada sem consentimento expresso;

II – o direito ao agendamento de horários permitidos de contato, vedados contatos fora de 08h às 20h (horário local), salvo autorização específica;

III – o direito à identificação clara do agente que realiza a cobrança e canal direto de comunicação com pessoa natural ou jurídica responsável;

IV – o direito à revogação imediata de consentimento de contato, com efeito imediato em até 24 horas após solicitação;

V – o direito a mecanismos gratuitos de recusa permanente (opt-out) em todos os canais de comunicação.

Art. 5º É vedado ao cobrador:

I – utilizar spoofing, dissimular identidade ou informar dados falsos;

II – empregar tecnologias de deepvoice que não se identifiquem no início da chamada como voz sintética gerada por IA;

III – efetuar contatos em massa repetitivos sem consentimento individualizado;

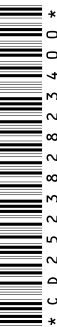
IV – contatar o consumidor em horário noturno ou durante período de descanso declarado;

V – utilizar dados pessoais sem base legal e sem observância da LGPD e das normas consumeristas.

Art. 6º O exercício das atividades de cobrança automatizada somente será admitido mediante:

I – obtenção de consentimento expresso, livre, informado e inequívoco do usuário, datado e armazenado;

II – disponibilização de política de privacidade compreensível e acessível;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

III – mecanismo de cancelamento ou revisão do consentimento, gratuito e eficaz.

Art. 7º O não cumprimento das disposições do art. 6º implica a presunção de abuso e enseja multa, indenização e sanções previstas nesta Lei.

Art. 8º Constituem infrações administrativas:

- I – descumprimento dos direitos previstos nesta Lei;
- II – uso de spoofing ou deepvoice sem declaração de origem e finalidade;
- III – contato repetitivo e assediador sem consentimento válido.

Art. 9º As infrações sujeitam o infrator a:

- I – multa administrativa proporcional ao potencial de dano e à capacidade econômica do infrator;
- II – bloqueio temporário ou definitivo das linhas ou sistemas utilizados;
- III – obrigação de reparação integral dos danos morais e materiais causados aos usuários.

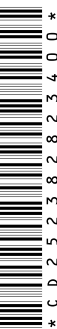
Art. 10. A indenização pelos danos causados por práticas abusivas será automática, caso fique demonstrado o abuso, observada a proporcionalidade entre a extensão do dano e a medida reparatória, sem prejuízo de demandas judiciais individuais ou coletivas.

Art. 11. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 dias a contar da data de sua publicação.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

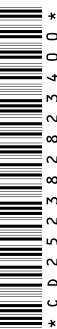
JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por finalidade enfrentar, de forma direta, técnica e constitucionalmente adequada, a crescente prática de assédio por cobrança automatizada no Brasil, fenômeno intensificado pelo uso indiscriminado de robôs de discagem, sistemas de inteligência artificial, mensagens automatizadas e tecnologias de simulação de voz humana. A ausência de uma legislação federal específica que regule esses instrumentos tem permitido a proliferação de condutas abusivas, invasivas e reiteradas, que afetam de maneira significativa a dignidade, a tranquilidade, a privacidade e a saúde psicológica dos cidadãos, configurando um novo tipo de constrangimento digital incompatível com os princípios constitucionais e consumeristas vigentes.

Dados consolidados dos órgãos de defesa do consumidor indicam que as reclamações relacionadas a cobranças abusivas figuram, de forma recorrente, entre os principais motivos de queixa no país. O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, registra há anos elevado volume de reclamações envolvendo ligações excessivas, contatos fora de horário comercial, cobrança dirigida a terceiros estranhos à relação contratual e uso de números mascarados ou inexistentes. Esses dados são corroborados por relatórios do Procon-SP e do Procon-RJ, que apontam crescimento contínuo das queixas relacionadas a telecobrança e robocalls, especialmente após a popularização de sistemas automatizados de discagem em larga escala.

O avanço tecnológico, embora traga ganhos de eficiência às atividades empresariais, não pode servir de fundamento para a relativização de direitos fundamentais. O uso de inteligência artificial, discadores automáticos, mensagens massivas e tecnologias de deepvoice tem potencial de amplificar exponencialmente práticas abusivas, uma vez que permite contatos repetitivos, ininterruptos e despersonalizados, criando ambiente de pressão psicológica contínua sobre o cidadão. A prática conhecida como spoofing, que consiste na falsificação do número de origem da chamada, agrava ainda mais esse cenário, pois induz o consumidor a erro e dificulta a identificação do responsável, comprometendo o exercício do direito de defesa e de reclamação.

Do ponto de vista jurídico, embora o Código de Defesa do Consumidor já





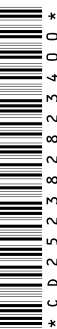
CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

vede práticas abusivas e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais discipline o tratamento de dados pessoais, tais diplomas não enfrentam, de forma específica e sistematizada, as particularidades da cobrança automatizada baseada em inteligência artificial. A inexistência de limites objetivos de horário, frequência, transparência tecnológica e mecanismos obrigatórios de opt-out gera insegurança jurídica tanto para consumidores quanto para empresas, além de dificultar a atuação fiscalizatória do Estado. Este Projeto de Lei, portanto, atua de maneira complementar e harmônica ao CDC e à LGPD, sem sobreposição indevida, estabelecendo regras claras, proporcionais e tecnicamente adequadas.

A proposta encontra sólido fundamento constitucional, especialmente nos arts. 1º, III, que consagra a dignidade da pessoa humana como fundamento da República; 5º, X, que assegura a inviolabilidade da intimidade, da vida privada e da honra; e 170, V, que impõe a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica. A cobrança automatizada abusiva, quando reiterada e invasiva, ultrapassa o exercício regular de direito e passa a configurar violação direta a esses comandos constitucionais, justificando a intervenção legislativa para reequilibrar a relação entre credores e devedores.

No cenário internacional, observa-se tendência clara de endurecimento regulatório sobre práticas de cobrança automatizada. Nos Estados Unidos, a Telephone Consumer Protection Act (TCPA) impõe severas restrições ao uso de sistemas automáticos de discagem e de vozes artificiais, exigindo consentimento prévio e prevendo sanções financeiras relevantes. Decisões recentes da Federal Communications Commission (FCC) e da Suprema Corte norte-americana reforçaram que tecnologias baseadas em inteligência artificial não afastam a incidência dessas normas. Na União Europeia, a Diretiva 2002/58/CE (Diretiva ePrivacy), combinada com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), também estabelece limites rigorosos para comunicações automatizadas não solicitadas. O presente Projeto de Lei alinha o Brasil a essas boas práticas internacionais, respeitando as peculiaridades do ordenamento jurídico nacional.

A previsão de indenização automática em caso de abuso devidamente caracterizado possui natureza pedagógica e preventiva, buscando desestimular condutas reiteradas que hoje se mostram economicamente vantajosas para infratores diante da baixa efetividade das sanções existentes. Trata-se de mecanismo compatível com a responsabilidade objetiva já consagrada no direito





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

do consumidor e com a jurisprudência consolidada dos tribunais superiores, que reconhecem o dano moral presumido em hipóteses de cobrança abusiva reiterada.

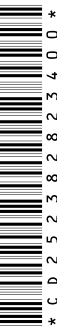
Dessa forma, o Projeto de Lei da Proteção do Cidadão contra Assédio por Cobrança Automatizada representa resposta legislativa necessária, atual e proporcional aos desafios impostos pela automação e pela inteligência artificial nas relações de consumo. Ao estabelecer limites claros, deveres de transparência, proteção contra tecnologias enganosas e instrumentos efetivos de reparação, a proposta fortalece a confiança nas relações econômicas, protege direitos fundamentais e promove o uso ético e responsável da tecnologia, razão pela qual se impõe sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

Apresentação: 16/12/2025 17:42:28.000 - Mesa

PL n.6472/2025



* C D 2 5 2 3 8 2 8 2 3 4 0 *

**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto2018-787077-norma-pl.html>

FIM DO DOCUMENTO