

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.933, DE 2025

Apensados: PL nº 2.258/2025 e PL nº 2.268/2025

Proíbe a realização de ligações telefônicas automatizadas em massa (“robocalls”) no território nacional, reforça a proteção contra spam telefônico e estabelece penalidades.

Autor: Deputado FÁBIO TERUEL

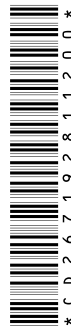
Relator: Deputado AUREO RIBEIRO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.933, de 2025, de autoria do Deputado Fábio Teruel, tem por objetivo proibir a realização de ligações telefônicas automatizadas em massa (“robocalls”) no território nacional e reforçar a proteção contra spam telefônico.

O projeto excetua da proibição as chamadas e mensagens de texto: a) com origem em órgãos públicos ou concessionárias de serviços públicos destinadas a alertas de emergência, campanhas de vacinação, avisos sobre desastres naturais ou informações de utilidade pública; b) originadas por instituições financeiras para autenticação de transações, mediante consentimento; e c) realizadas por empresas de segurança, por meio de contrato.

Em caso de descumprimento das disposições, o projeto dispõe que o infrator ficará sujeito às penalidades de multa de até R\$ 5 mil por chamada ou mensagem realizada; de suspensão das atividades de telemarketing, em caso de reincidência; e de cassação da autorização para prestação de serviços de telecomunicações na persistência da conduta. O projeto estabelece ainda que as operadoras de telecomunicações e empresas



que realizem chamadas automatizadas deverão adotar tecnologias disponíveis que permitam a autenticação do número de origem e a verificação da identidade do chamador.

Apensado ao projeto original, o PL nº 2.258, de 2025, proíbe ações de telemarketing realizadas por sistemas que executem tarefas automatizadas, repetitivas e pré-definida em todo território nacional. A proposição estabelece que o descumprimento dessa determinação implicará, por liberalidade do consumidor, nulidade do serviço aderido ou produto vendido ao consumidor. Ainda de acordo com a proposta, excluem-se dessa obrigação as chamadas realizadas por órgãos públicos para fins de utilidade pública e em caso de consentimento do consumidor para recebimento das ligações nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados. Em caso de descumprimento, o projeto dispõe que o infrator ficará sujeito às sanções de advertência, multa de até R\$ 50 mil por chamada realizada e suspensão do acesso ao serviço de telecomunicações utilizado para a prática infratora.

Também apensado à proposição principal, o PL nº 2.268/2025, proíbe as chamadas telefônicas realizadas por sistemas automatizados sem a intervenção humana direta para fins de oferta de produtos ou serviços, cobrança de dívidas, pesquisas de opinião e divulgação de campanhas publicitárias ou institucionais. A proposta prevê que podem ser excluídas dessa determinação as chamadas realizadas em caso de urgência e interesse público e as efetuadas mediante consentimento do consumidor. O projeto determina ainda que as empresas que realizam ligações automatizadas deverão, no início da chamada, apresentar sua identificação e o motivo do contato. Além disso, deverão oferecer opção direta e imediata para que o consumidor interrompa a ligação e exclua o seu número da base de contatos do chamador. Em caso de descumprimento, o projeto dispõe que serão aplicáveis aos infratores as penalidades de advertência, de multa de até R\$ 50 mil por infração e de suspensão temporária das atividades relacionadas às chamadas automáticas.

Os projetos tramitam em regime ordinário (art. 151, III, RICD) e estão sujeitos à apreciação conclusiva pelas comissões (art. 24, II, RICD), tendo sido distribuído às Comissões de Comunicação, de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (mérito e art. 54 RICD),



Na Comissão de Comunicação, os projetos foram aprovados na forma do Substitutivo apresentado pelo relator da matéria.

As proposições vêm a esta Comissão de Defesa do Consumidor para análise de mérito conforme previsto no art. 32, V, RICD.

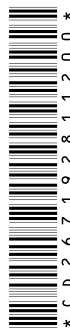
Transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

As ligações automatizadas em massa, as chamadas *robocalls*, configuram claramente uma violação ao dever de respeito à dignidade, à tranquilidade e à privacidade do consumidor. Não obstante, diversos fornecedores insistem na estratégia de importunação do consumidor, desrespeitando o seu tempo ao ponto de afetar a própria adesão dos consumidores ao serviço de telefonia, já que o excesso de ligações faz com que o consumidor tenha que migrar para outras formas de comunicação que possuem algum filtro contra contatos indesejados.

De fato, mesmo com a existência de cadastros destinados a bloquear ligações de telemarketing, como o “Não Perturbe” e as listas mantidas por Procons estaduais, os abusos continuam muito presentes na vida de todos nós. Isso porque, apesar de sua utilidade e crescente adesão popular, esses cadastros enfrentam limitações estruturais, tais como a iniciativa do próprio consumidor para inscrição, a não obrigatoriedade dos fornecedores de participação nos cadastros e a inexistência de fiscalização eficiente sobre o cumprimento das solicitações de retiradas dos números dos consumidores das listas de ligações. Além disso, tais cadastros não foram especialmente concebidos para disciplinar contatos realizados por meio de sistemas de disparo automatizado em larga escala e sem participação ativa de um operador humano.



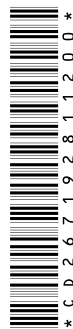
Nesse sentido, entendemos que as propostas em análise são fundamentais para proteger definitivamente os direitos dos consumidores dos serviços de telefonia, especialmente no que se refere à prevenção de práticas abusivas e à promoção da transparência nas relações de consumo. Ao vedar a realização de chamadas automatizadas em massa, excetuando apenas situações de utilidade pública, de cumprimento de obrigações legais, com direcionamento imediato para um operador humano ou com consentimento prévio e inequívoco do usuário, o Substitutivo apresentado pela Comissão de Comunicação consubstancia a proteção necessária ao consumidor contra as chamadas automatizadas em massa.

O referido Substitutivo também se harmoniza com o direito à informação adequada e clara assegurado Código de Defesa do Consumidor ao exigir que empresas que realizam chamadas automatizadas adotem tecnologia que permita a autenticação e verificação da identidade do chamador. A identificação inequívoca da origem da ligação constitui elemento essencial para que o consumidor possa exercer seu poder de escolha, evitar fraudes e compreender os riscos envolvidos na comunicação recebida.

Assim, o substitutivo analisado se mostra compatível e tecnicamente alinhado aos objetivos protetivos do Código de Defesa do Consumidor, respondendo adequadamente à crescente invasão da privacidade dos consumidores pelas *robocalls* e estabelecendo parâmetros mínimos de equilíbrio e de respeito nas relações de consumo.

Por todo o exposto, considerando que os projetos asseguram o cumprimento dos direitos básicos do consumidor e incentivam práticas comerciais responsáveis, oferecendo ao consumidor mecanismos de defesa contra o uso abusivo dos sistemas de chamadas automatizadas, somos favoráveis à **APROVAÇÃO** do Projeto nº 1.933, de 2025, e de seus apensados, os Projetos nº 2.258, de 2025, e 2.268, de 2025, na forma do Substitutivo aprovado pela Comissão de Comunicação.

Sala da Comissão, em de de 2025.



Deputado AUREO RIBEIRO
Relator

2025-22683

Apresentação: 12/03/2026 17:30:09.667 - CDC
PRL 1 CDC => PL 1933/2025

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD267192811200>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro

