



PROJETO DE LEI Nº , DE 2026
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para coibir as práticas abusivas de telemarketing, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com o objetivo de proteger o consumidor contra ligações telefônicas abusivas, repetitivas ou automatizadas sem identificação originária clara.

Art. 2º O art. 39 de Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 39.

XV - efetuar chamadas telefônicas por meio de sistemas de discagem automática que sejam encerradas imediatamente após o atendimento pelo consumidor ou que resultem em ligações silenciosas sem a pronta interceptação por atendente humano;

XVI - utilizar subordinação tecnológica, sistemas de numeração rotativa, mascaramento, falsificação ou alteração de ID de chamador com o escopo de contornar





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

bloqueios legítimos efetuados pelos consumidores ou ocultar a real identidade da empresa ligante;

XVII - realizar mais de três tentativas de contato telefônico com o mesmo consumidor no período de vinte e quatro horas, independentemente dos números de origem utilizados, ou dar continuidade aos telefonemas após manifestação expressa de recusa pelo destinatário.” (NR)

Art. 3º O art. 56 de Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo, renumerando o parágrafo único para parágrafo primeiro:

“Art. 56.

§ 1

§ 2 As multas aplicadas em decorrência do descumprimento das normas protetivas contra o telemarketing abusivo serão calculadas de forma estritamente proporcional à quantidade de chamadas indevidas realizadas, à reincidência da conduta e ao volume de consumidores afetados, garantindo se canais públicos digitais simplificados para o envio de denúncias munidas de capturas de tela e registros de horários.” (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo fortalecer a tutela dos direitos do consumidor diante da crescente utilização de práticas abusivas de telemarketing, que vêm comprometendo a privacidade, a tranquilidade e a liberdade de escolha dos cidadãos brasileiros. Apesar dos avanços tecnológicos e da existência de mecanismos regulatórios destinados a



Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 – Brasília-DF
Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD268966215400>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

disciplinar as comunicações comerciais, o número de reclamações relacionadas a ligações excessivas, chamadas silenciosas, discadores automáticos e mascaramento da identificação telefônica permanece elevado, demonstrando a insuficiência do arcabouço normativo atualmente vigente para inibir tais condutas.

Nos últimos anos, a expansão dos sistemas automatizados de prospecção comercial permitiu que empresas realizassem milhões de chamadas diárias a custos extremamente reduzidos. Embora tais tecnologias possam representar importante ferramenta de comunicação empresarial, seu emprego indiscriminado passou a gerar significativos prejuízos aos consumidores, submetidos diariamente a sucessivas ligações insistentes, muitas vezes provenientes de números diferentes, impossibilitando o bloqueio efetivo das chamadas.

Entre as práticas mais recorrentes destaca-se a utilização dos chamados robocalls, em que sistemas automáticos realizam ligações em massa e desligam imediatamente após o atendimento, ou somente transferem a chamada para um operador humano quando identificam que o consumidor atendeu. Além de desperdiçar o tempo do destinatário, essas ligações provocam interrupções constantes das atividades profissionais, familiares e acadêmicas, geram ansiedade e diminuem a confiança nas comunicações telefônicas legítimas.

Outro expediente amplamente utilizado consiste na alteração contínua da identificação do número de origem, por meio de técnicas conhecidas como spoofing, mascaramento ou numeração rotativa. Essa prática impede que o consumidor exerça efetivamente seu direito de bloquear chamadas indesejadas, uma vez que cada tentativa de contato ocorre por intermédio de número distinto, tornando inócuos os mecanismos atualmente disponíveis nos aparelhos telefônicos e nos cadastros de bloqueio.

A situação torna-se ainda mais grave quando empresas insistem em manter contato reiterado mesmo após manifestação expressa do consumidor de que não deseja receber novas ligações. Tal comportamento





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

afronta os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da liberdade de escolha que orientam as relações de consumo, convertendo instrumentos legítimos de oferta comercial em verdadeiros mecanismos de assédio ao consumidor.

Os impactos dessa prática ultrapassam o mero incômodo cotidiano. Pessoas idosas frequentemente acreditam tratar-se de ligações urgentes de familiares ou de instituições públicas e acabam atendendo repetidas chamadas desnecessárias. Consumidores que aguardam contatos médicos, escolares, profissionais ou bancários veem-se obrigados a atender qualquer número desconhecido, expondo-se continuamente às abordagens comerciais abusivas. Além disso, o uso recorrente de identificações falsas ou mascaradas dificulta a diferenciação entre comunicações legítimas e tentativas de fraude, favorecendo a atuação de criminosos especializados em golpes telefônicos.

A elevada incidência dessas práticas também impõe custos indiretos à sociedade. Os órgãos de defesa do consumidor e as agências reguladoras recebem milhares de reclamações relacionadas ao telemarketing abusivo, exigindo esforços crescentes de fiscalização e processamento administrativo. Ao mesmo tempo, empresas que adotam condutas éticas acabam sendo prejudicadas pela perda generalizada de confiança da população nas ligações comerciais, reduzindo a efetividade dos canais legítimos de atendimento ao consumidor.

A presente proposta busca enfrentar esse cenário mediante a tipificação expressa de práticas abusivas no Código de Defesa do Consumidor, conferindo maior segurança jurídica tanto aos consumidores quanto às empresas. A vedação às ligações silenciosas, aos sistemas de discagem que desligam automaticamente, ao mascaramento da identidade do chamador e às tentativas reiteradas de contato representa importante atualização legislativa diante das transformações tecnológicas ocorridas desde a edição do Código.

Igualmente relevante é a previsão de critérios objetivos para a aplicação das sanções administrativas, considerando a quantidade de





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

chamadas indevidas, a reincidência da conduta e o número de consumidores atingidos. Tal sistemática fortalece o caráter pedagógico das penalidades, permitindo que as sanções sejam proporcionais à dimensão do dano coletivo provocado. Paralelamente, a criação de canais digitais simplificados para apresentação de denúncias, acompanhadas de registros de chamadas e capturas de tela, facilita a atuação dos órgãos de fiscalização e amplia a participação do consumidor na identificação das infrações.

A iniciativa também contribui para estimular boas práticas empresariais, favorecendo modelos de relacionamento baseados no consentimento, na transparência e no respeito às preferências do consumidor. Empresas que investem em canais responsáveis de comunicação deixam de competir em desvantagem com aquelas que utilizam estratégias de contato massivo e insistente, promovendo um ambiente concorrencial mais equilibrado e compatível com os princípios da ordem econômica.

Dessa forma, a proposição representa importante avanço na proteção dos direitos dos consumidores brasileiros, harmonizando a inovação tecnológica com o respeito à privacidade, à dignidade da pessoa humana e à liberdade de escolha. Ao estabelecer limites claros para o telemarketing e aprimorar os instrumentos de fiscalização e responsabilização, o projeto fortalece a confiança nas relações de consumo, reduz práticas abusivas e contribui para a construção de um mercado mais transparente, ético e eficiente.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado AMOM MANDEL
(REPUBLICANOS/AM)

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 – Brasília-DF
Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

