

PROJETO DE LEI Nº DE 2008
(Do Sr. Ayrton Xerez)

Disciplina as relações de contato comercial por intermédio de telefone – telemarketing e as comunicações publicitárias via informática, entre pessoas físicas e jurídicas e o cidadão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Os contatos comerciais – telemarketing e as comunicações publicitárias via internet – span, realizados entre pessoas físicas ou jurídicas e os cidadãos passam a ser regidos pelos ditames desta Lei.

§1º Para os efeitos desta Lei, são considerados como contatos comerciais telefônicos – telemarketing – aqueles realizados por pessoas físicas e jurídicas que tenham por objetivo:

- I – O oferecimento de serviço ou produto.
- II – A divulgação de serviço, produto ou campanha política.
- III – A cobrança de eventuais débitos.

§2º Por comunicações publicitárias via internet – span – são consideradas aquelas realizadas sem a prévia anuência do usuário, exibidas e/ou transmitidas de forma automática, que tratem de:

- I – O oferecimento de serviço ou produto.
- II – A divulgação de serviço ou produto.

Art.2º. As comunicações via telemarketing serão realizadas unicamente nos horários comerciais, compreendidos entre as 10 (dez) horas e as 19 (dezenove) horas.

§1º. É vedada a realização de contato comercial telefônico no período compreendido entre as 12 (doze) horas e as 14 (quatorze) horas, bem assim, nos finais de semana e feriados.

§2º. Fica proibida a utilização de número celular para contato de telemarketing.

Art.3º. No ato do contato com o consumidor, o operador de telemarketing deverá identificar-se, citar a empresa que representa e indagar se existe interesse do receptor em continuar a comunicação.

Art.4º. Em se tratando de contato para cobrança de débito, havendo recusa do receptor em continuar a comunicação, o operador deverá registrar o

fato e indagar sobre a possibilidade de agendamento em horário e data mais conveniente para novo contato.

Art.5º. Para o oferecimento de produto ou serviço, o operador de telemarketing não poderá dispor de mais de 2 (dois) minutos, prorrogáveis na eventualidade de interesse do receptor.

Art.6º. A comunicação via internet, realizada por intermédio de mensagem eletrônica (e-mail), só poderá ser remetida se obedecidos os seguintes critérios:

- I - Identificação clara, no campo “assunto”, do objetivo da mensagem, bem assim, da pessoa jurídica que a envia.
- II - Detalhamento, no corpo da mensagem, da razão social da empresa, do responsável pelo envio da mensagem e do número de registro da empresa no Cadastro Geral de Contribuintes – CGC, ou do CPF no caso de pessoa física.
- III - Disponibilização de ferramenta para cancelamento de endereço, oportunizando ao receptor retirar seu e-mail do cadastro da pessoa física ou jurídica.

Art.7º. As mensagens comerciais exibidas automaticamente, mediante abertura de páginas na internet, não poderão superar os 5 (cinco) centímetros de altura por 7 (sete) centímetros de largura.

Art.8º. É vedada a exibição de mensagem comercial no centro da tela, bem assim, aquela que venha a impedir a imediata visualização de textos constantes da página na internet.

Art.9º. Caberá aos órgãos de defesa do consumidor a apuração do descumprimento do disposto nesta Lei.

Art. 10º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A Constituição de 1988 consagrou, em seu Título II, o conceito dos direitos e garantias fundamentais, aí incluídos os individuais e coletivos, além dos sociais.

Não por coincidência, ordenamento jurídico pátrio vem recebendo inúmeras inserções legislativas que visam a proteção do consumidor, exatamente no viés da consolidação e difusão do preceito das garantias previstas na Carta Magna.

Entretanto, é forçoso observar que o desenvolvimento tecnológico alcançado nas últimas décadas, especialmente no tocante às facilidades oferecidas ao contato de empresas com clientes, tem propiciado uma lacuna nos mecanismos legais de defesa do consumidor.

Principalmente nos contatos efetuados via telefone, conhecidos como “telemarketing” e aqueles realizados por intermédio de mensagens eletrônicas (e-mail e spans), vem se constituindo em constante e, para milhões, incômoda invasão de privacidade.

Não são raros os relatos de consumidores e clientes importunados em horários impróprios, momentos descabidos e situações desconfortáveis, por anúncios de promoções e ofertas de produtos, além de cobranças, por via telefônica, sobretudo com a utilização da telefonia celular.

Do mesmo modo, os usuários de computadores, que estejam conectados na grande rede de comunicação (internet), são vítimas contumazes de mensagens eletrônicas comerciais que, de modo impertinente, ou entulham as caixas postais ou exibem-se nas telas sobrepondo textos ou informações.

Ordenar a prática do telemarketing e do span, como propõe o presente projeto, nada mais é do que cumprir os desígnios da Constituição que, no inciso X do artigo 5º, garante a inviolabilidade do lar. É vasta a doutrina jurídica que considera como domicílio todo local, delimitado e separado, que alguém ocupa com exclusividade, a qualquer título.

Fica evidenciada, assim, a impossibilidade de dissociação do endereço eletrônico e do número de telefone do cidadão com o conceito de domicílio e, mais ainda, com o que se pode entender como individualidade.

As constantes investidas das práticas de telemarketing e de span, portanto, terminam por invadir não apenas o lar, mas, também ferir e ameaçar o íntimo de pessoas que, à luz do melhor entendimento, merecem proteção do Estado.

É preciso prover o cidadão de mecanismos para, no mínimo, optar pela continuidade ou não do telefonema. Do mesmo modo, não pode ser tolerada a mensagem eletrônica que não esteja perfeitamente identificada, inclusive, com o número do CGC da empresa.

No sentido de organizar e normatizar uma prática que, ainda que legal, vem sendo usada de modo abusiva, apresentamos o presente projeto de lei, esperando contar com o apoio dos nobres pares, sempre lembrando que o direito declara-se, as garantias estabelecem-se.

Sala das Sessões, 26 de março de 2008.

**Deputado AYRTON XEREZ
Democratas / RJ**