

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

Estabelece normas gerais sobre as atividades de vendas por telefone (telemarketing).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais sobre as atividades de vendas por telefone (telemarketing).

Parágrafo único. Para fins desta Lei entende-se por telemarketing as atividades de vendas por telefone entre o operador e um possível cliente, de maneira ativa ou não, incluindo, além da venda, atividades de atendimento ao cliente, ouvidoria, suporte técnico, pós-venda e cobrança, entre outras.

Art. 2º É direito de todo cidadão optar pelo não recebimento de ligações de telemarketing.

Parágrafo único. Cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) disciplinar os mecanismos para garantir o direito previsto no caput.

Art. 3º Os operadores de telemarketing submetem-se à regulação da Anatel no que diz respeito ao uso que fazem das redes e serviços de telecomunicações, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 4º Os operadores de telemarketing devem possibilitar, por meio de lista nacional unificada, que os cidadãos manifestem seu interesse em receber ou não ligações de telemarketing.

§1º A operacionalização da lista prevista no caput será regulamentada pela Anatel em até 24 (vinte e quatro) meses da publicação desta Lei.

§ 2º A regulamentação da Anatel disporá, entre outros aspectos, sobre o prazo para estabelecimento da lista prevista no caput.

§ 3º Compete à Anatel acompanhar, fiscalizar e adotar outras medidas que julgar necessárias para garantir que seja respeitada a opção dos cidadãos na lista prevista no caput.

Art. 5º A infração a esta Lei ou demais normas aplicáveis, especialmente ao direito do cidadão de não receber ligações de telemarketing, sujeitará os operadores de telemarketing às seguintes sanções, aplicáveis pela Anatel, sem prejuízo daquelas de natureza civil:

I - advertência;

II – multa;

III - suspensão temporária das atividades;

IV - proibição de operar.

§1º A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais).

§2º A aplicação da sanção de multa deve considerar a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§3º A suspensão temporária de atividades não poderá ser aplicada por período superior a 30 (trinta) dias consecutivos.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A necessidade de uma lei para estabelecer normas gerais sobre as atividades de vendas por telefone (telemarketing), no Brasil, surge principalmente devido à crescente preocupação com abusos, invasões de privacidade e práticas comerciais prejudiciais aos consumidores.

A falta de norma jurídica que estabeleça princípios sobre a atividade do telemarketing ativo, principalmente, pode levar a práticas agressivas ou fraudulentas por parte de empresas desse setor, que não é regulamentado no País. Dentre os abusos, citamos as ligações frequentes ou sem consentimento, ou mesmo tentativas de venda de produtos e serviços sem a devida transparência. Uma lei irá garantir que os consumidores não sejam expostos a práticas desleais e sejam respeitados em seu direito à privacidade.

Muitas vezes, as empresas de telemarketing utilizam listas de contatos desatualizadas ou compradas de fontes questionáveis, oriundas, principalmente do vazamento de dados pessoais, o que pode resultar em ligações indesejadas para pessoas que não consentiram em ser contatadas. Além disso, há relatos de equipes de telemarketing utilizando scripts agressivos para pressionar os consumidores a tomar decisões de compra rapidamente.

A regulamentação infralegal, advinda de uma lei norteadora da atividade, irá proporcionar um conjunto claro de boas práticas para o setor. Isso incluiria diretrizes sobre horários permitidos para ligações, consentimento explícito do consumidor, informações claras sobre os produtos ou serviços oferecidos, e a obrigação de interromper a ligação caso o consumidor manifeste desinteresse.

Estabelecer normas gerais ajudará a aumentar a transparência no setor, exigindo que as empresas sejam responsáveis pela forma como obtêm e tratam os dados dos consumidores. Além disso, a regulamentação irá definir os mecanismos pelos quais os consumidores podem registrar queixas ou denúncias sobre abusos de telemarketing.

Com o uso crescente de tecnologias como sistemas automatizados de chamadas (robocalls) ou até mesmo chamadas feitas por meio de algoritmos de inteligência artificial, a necessidade de uma lei específica se torna ainda mais urgente, para garantir que a inovação não seja usada de forma a prejudicar o consumidor ou invadir sua privacidade.

São aspectos como esses que o presente Projeto de Lei pretende atacar com vistas, acima de tudo, ao bem-estar do consumidor que se vê acuado e sem ter a quem recorrer com os excessos e abusos que vêm sendo praticados pelas empresas de telemarketing que atuam no País.

Registra-se que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) já vem atuando de forma incisiva para coibir tais abusos, por meio da adoção de listas de “não me perturbe”, criação de códigos específicos para chamadas de telemarketing, dentre outras medidas, que, muitas vezes, são ignoradas pelo setor. Entretanto, entendemos que algumas lacunas precisam ser preenchidas, inclusive, garantindo, por meio de lei, que todas as iniciativas prolatadas pela Agência Reguladora, tenham a necessária segurança legal.

Em vários países, como os Estados Unidos, existem regulamentações específicas para o telemarketing, como a "Do Not Call Registry", que permite aos consumidores se registrarem para não receber chamadas de telemarketing. Essas leis têm sido eficazes na redução de chamadas indesejadas e no aumento da confiança do consumidor no processo.

Em linhas gerais, a presente proposta estabelece a criação de uma lista nacional unificada para que todos os cidadãos manifestem seu interesse em receber ou não chamadas de telemarketing, estabelecendo um prazo de 24 meses para que a Anatel faça a devida regulamentação e operacionalização de tal listagem. Caberá, também à Agência, a fiscalização do cumprimento dessa normativa, bem como a adoção de outras medidas que julgue necessárias para garantir o direito de escolha dos cidadãos.

O Projeto ainda define as sanções a que estarão sujeitas as empresas de telemarketing em caso de descumprimento da lei, que irão desde advertência e multa até a proibição de operar no Brasil.

Portanto, uma legislação que estabeleça normas gerais para o telemarketing é uma forma de equilibrar a liberdade comercial das empresas com a proteção dos direitos dos consumidores, promovendo um ambiente mais justo e transparente para ambos.

Pelas razões expostas, peço apoio aos meus nobres colegas parlamentares para a aprovação desta lei.

Sala das Sessões,

Senador RANDOLFE RODRIGUES