PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. Fábio Faria)

Estabelece normas para o envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções por meio de serviço de telecomunicações, cria o cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas para o envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções por meio de serviço de telecomunicações, cria o cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing, e dá outras providências.

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

I – Serviço de telecomunicações: conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicações, nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

II – Telemarketing: atividade de caráter publicitário, utilizada para o envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções, realizada por meio de serviço de telecomunicações pela própria prestadora do serviço ou por entidade que executa atividade de atendimento ativo para consumidores por meio de serviço de telecomunicações.

Art. 3º O envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções por meio de serviço de telecomunicações, bem como qualquer outra atividade de caráter publicitário exercida por meio de serviço de telecomunicações, deverão obedecer às seguintes regras:

I – o contato com o consumidor poderá ocorrer somente de segunda a sexta-feira, entre as nove e as dezoito horas, sendo vedado aos sábados, domingos e feriados;

II – o operador do serviço de telemarketing não poderá utilizar bloqueador de identificação do seu código de acesso;

III – é vedado contato que gere qualquer possibilidade de geração de dispêndio ao consumidor, incluindo ligação telefônica a cobrar ou encargos gerados por recebimento de ligação ou de mensagem em estação do serviço móvel especial que esteja em funcionamento fora de sua área de habilitação;

IV – o contato com o consumidor deverá ser feito de maneira respeitosa, com clara indicação de que se trata de uma atividade de telemarketing.

Art. 4º As prestadoras do serviço de telecomunicações e as empresas que executam atividade de atendimento ativo para consumidores por meio de serviço de telecomunicações deverão disponibilizar, em no máximo 90 dias, contados a partir da publicação desta Lei, serviço de atendimento telefônico de acesso gratuito e portal na internet que possibilitem aos consumidores inserir seus códigos de acesso do assinante no cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing.

§ 1º Os serviços previstos no *caput* deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 2º O serviço de atendimento telefônico de acesso gratuito e o portal na internet previstos no *caput* deverão ser destinados exclusivamente à inserção de códigos de acesso do assinante no cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing.

§ 3º Uma vez realizada a inserção, pelo consumidor, do seu código de acesso do assinante no cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing, o administrador do sistema terá um prazo de no máximo uma hora para efetivar o bloqueio previsto nesta Lei, período no qual deverá enviar ao assinante, por meio de ligação telefônica ou por mensagem de celular, número de protocolo que comprove a efetivação do bloqueio.

Art. 5º Fica proibida a realização de chamadas ou o envio de mensagens que tenham qualquer conotação publicitária, incluindo o envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções, para assinantes de serviços de telecomunicações que tenham inserido seus códigos de acesso de assinantes no cadastro previsto no art. 4º.

Art. 6º. O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes penas:

I – advertência;

II – multa, no valor de dez mil reais, para cada contato de telemarketing efetuado em desacordo com as normas contidas nesta Lei;

§ 1º Caso mais de um autor participe da atividade perpetrada em descumprimento desta Lei, todos responderão solidariamente.

§ 2º O descumprimento das regras estabelecidas nesta Lei ensejará, além das sanções anteriormente previstas, reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Órgãos de defesa do consumidor de todo o País têm voltado sua atenção para um fenômeno que, infelizmente, vem ocorrendo em todo o País: uma crescente atividade de telemarketing, realizada muitas vezes de maneira desrespeitosa ao consumidor. Contatos insistentes, realizados em horários inadequados ou mesmo com ofertas enganosas são uma tônica no Brasil. Aqui, entre nós Deputados, uma rápida pesquisa indicaria que praticamente todos já fomos vítimas várias vezes de contatos inoportunos de serviços de telemarketing. Pois bem, entre o restante da população não é diferente, o que demanda uma ação corretiva forte do poder público.

Em diversos Estados e municípios, esta ação do Poder Público se fez presente, de modo a coibir o contato de empresas de telemarketing com usuários que não querem receber esse tipo de ligação. No Estado de São Paulo, por exemplo, a Lei nº 13.226, de 2008, estabeleceu o

Procon-SP como o administrador de um sistema de bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing. Lá, desde a promulgação e regulamentação da lei, qualquer cidadão pode acessar um sistema disponível na internet e cadastrar, sem custos, seu código de acesso e assim bloquear o recebimento de chamadas de telemarketing. Em Natal, capital do meu Estado do Rio Grande do Norte, há legislação similar. Trata-se da Lei Municipal 6.260, de 2011, que possibilita ao consumidor solicitar o bloqueio de até três linhas telefônicas para o recebimento de chamadas de telemarketing.

O surgimento de legislações estaduais e municipais desse tipo mostra a importância da aprovação de uma lei federal sobre o assunto, de modo a ampliar os benefícios desse tipo de regra a todos os cidadãos brasileiros. Ao federalizar regras sobre o bloqueio de telemarketing, o Brasil adotaria um modelo já implementado nos Estados Unidos, por exemplo. Lá, uma lei aprovada pelo Congresso em 2008 estabeleceu o “do-not-call-registry”, que pode ser traduzido como “registro não me ligue”, que funciona em moldes similares aos implementados em Natal e no Estado de São Paulo.

Inspirados, portanto, nas ações dos legislativos estaduais e municipais de todo o Brasil, apresentamos o presente projeto de lei, que estabelece normas para o envio de ofertas de produtos ou serviços e informações sobre promoções por meio de serviço de telecomunicações e cria o cadastro de usuários de telecomunicações inabilitados para o recebimento de chamadas de telemarketing.

Assim, certos da conveniência e oportunidade da presente proposição, conclamamos o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado Fábio Faria