



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.508, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3654/2012

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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-cal-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 9 de outubro de 2012.

Deputado Fábio Faria

<p style="text-align: center;">LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 60. Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.

§ 1º Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

§ 2º Estação de telecomunicações é o conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicação, seus acessórios e periféricos, e, quando for o caso, as instalações que os abrigam e complementam, inclusive terminais portáteis.

Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

CAPÍTULO II DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 62. Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, os serviços de telecomunicações classificam-se em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Parágrafo único. Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.

LEI ESTADUAL Nº 13.226, DE 7 DE OUTUBRO DE 2008

Institui no âmbito do Estado de São Paulo, o
Cadastro para o Bloqueio do Recebimento de
Ligações de Telemarketing

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - Fica instituído, no âmbito do Estado de São Paulo, o Cadastro para o Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing.

Parágrafo único - O Cadastro tem por objetivo impedir que as empresas de telemarketing, ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, efetuem ligações telefônicas não autorizadas para os usuários nele inscritos.

Artigo 2º - vetado.

Artigo 3º - vetado.

Parágrafo único - vetado.

Artigo 4º - vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado;

V - vetado;

VI - vetado;

VII - vetado.

Artigo 5º - A partir do 30º (trigésimo) dia do ingresso do usuário no Cadastro, as empresas que prestam serviços relacionados ao parágrafo único do artigo 1º ou pessoas físicas contratadas com tal propósito, não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supracriado.

§ 1º - vetado.

§2º - Incluem-se nas disposições desta lei os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§3º - A qualquer momento o usuário poderá solicitar a sua exclusão do Cadastro.

§4º - vetado.

§5º - vetado.

Artigo 6º - Não se aplicam os dispositivos da presente lei às entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos próprios.

Artigo 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 7 de outubro de 2008.

JOSÉ SERRA

Luiz Antônio Guimarães Marrey

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Aloysio Nunes Ferreira Filho

Secretário-Chefe da Casa Civil

LEI MUNICIPAL Nº 6260, DE 07 DE JUNHO DE 2011.

Cria o cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing e dá outras providencias.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE NATAL, Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito do Município de Natal, o Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing.

Parágrafo Único - O Cadastro tem por objetivo impedir que as empresas de Telemarketing ou os estabelecimentos que se utilizam desse serviço efetuem ligações telefônicas não autorizadas para os consumidores nele inscritos.

Art. 2º - Cabe ao Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON - Natal/RN implantar, gerenciar e divulgar aos interessados o Cadastro, a partir da publicação desta Lei, bem como criar os mecanismos necessários à sua implementação.

Parágrafo Único - Compete ao PROCON - Natal/RN a faculdade de estabelecer ou não parcerias com outras entidades ligadas à defesa do consumidor para participarem da divulgação do Cadastro.

Art. 3º - O PROCON - Natal/RN e seus parceiros disponibilizarão em suas páginas na Internet e por outros meios que julgar conveniente, a lista de usuários cadastrados a que se refere o texto, discriminando o nome, o número do telefone e a data da inscrição.

Art. 4º - A inscrição no Cadastro será realizada mediante os meios descritos no artigo anterior; no ato da inscrição o usuário deverá fornecer as seguintes informações:

- I - nome;
- II - número do RG;
- III - CPF;
- IV - endereço;
- V - CEP;
- VI - número do telefone a ser cadastrado;
- VII - E-mail;

Art. 5º - A partir do centésimo vigésimo (120º) dia do ingresso do usuário no Cadastro, as empresas que prestam serviços relacionados ao parágrafo único do artigo 1º, não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supracitado.

§ 1º - Enquanto vigorar a relação de consumo, as empresas que mantiverem operações econômicas com o usuário cadastrado ficam excluídas das vedações de que trata o "caput".

§ 2º - O usuário poderá cadastrar somente linhas telefônicas registradas em seu nome, respeitando o limite máximo de 03 (três) números.

§ 3º - Incluem-se, nas disposições desta Lei, os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§ 4º - A qualquer momento o usuário poderá solicitar o seu desligamento do Cadastro.

Art. 6º - O usuário que receber ligações após os 120 (cento e vinte) dias da data do ingresso no Cadastro deverá registrar ocorrência do fato, junto ao PROCON - Natal, informando o dia, horário, nome do operador(a) e da empresa, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Art. 7º - As penalidades serão aplicadas ao que rege o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 8º - Não se aplicam os dispositivos da presente Lei às entidades filantrópicas que utilizem Telemarketing para angariar recursos.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Palácio Felipe Camarão, em Natal/RN, 07 de junho de 2011.

Micarla de Sousa
PREFEITA

FIM DO DOCUMENTO