

PARECER Nº , DE 2026

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei nº 2.616, de 2025, da Senadora Ana Paula Lobato, que *dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecedores de telemarketing e cobrança excluírem das bases de dados os números de telefone cujos consumidores negarem conhecer o destinatário da ligação.*

Relator: Senador **LAÉRCIO OLIVEIRA**

I – RELATÓRIO

No dia 22 de janeiro de 2026, chegou a esta Comissão o Projeto de Lei em epígrafe, de autoria da Senadora Ana Paula Lobato, após o exame da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), onde obteve parecer favorável, na forma de substitutivo.

Versado em quatro artigos, o Projeto de Lei tem como objetivo proteger os consumidores de ligações e mensagens indesejadas oriundas de serviços de telemarketing e cobrança, especialmente quando esses contatos são destinados a pessoas desconhecidas pelo usuário da linha telefônica. A proposta estabelece que, sempre que um consumidor informar de forma clara que não conhece o destinatário da ligação, o número deverá ser imediatamente excluído da base de dados da empresa responsável pelo contato.

A norma abrange tanto chamadas gravadas quanto atendimentos realizados por operadores, prevendo que a recusa do consumidor em receber novas ligações seja devidamente registrada no momento do atendimento. A



insistência em continuar os contatos após essa recusa poderá ser considerada uma prática abusiva.

O projeto também prevê sanções administrativas para o descumprimento da lei, começando com advertência na primeira infração e, em casos de reincidência ou descumprimento sistemático, aplicação de multa diária entre R\$ 1.000 e R\$ 50.000, conforme a gravidade da conduta e o porte da empresa. Se houver repetição da infração, a empresa poderá ser submetida à suspensão temporária de suas atividades.

Essas penalidades não excluem outras medidas já previstas na legislação brasileira, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

O substitutivo foi concebido com o propósito de refinar e densificar a proposta normativa, introduzindo, entre outros aprimoramentos, a fixação de prazo certo para a exclusão de números telefônicos e a exigência de confirmação formal da negativa manifestada pelo consumidor. Seu eixo estruturante, contudo, permanece inequívoco e juridicamente consistente: o consumidor não pode ser convertido em destinatário reiterado de comunicações intrusivas em razão de falhas, desatualizações ou deficiências nos sistemas informacionais das empresas.

Ao instituir um dever expreso de higienização das bases de dados e vedar a persistência de contatos após manifestação clara de oposição, a proposição reafirma vetores essenciais do Estado Democrático de Direito, como a tutela da privacidade, a boa-fé objetiva nas relações de consumo e a proporcionalidade no exercício da atividade econômica.

Ademais, o substitutivo aprovado na CCJ promoveu aperfeiçoamentos relevantes sob a perspectiva técnico-legislativa: previu a disciplina da operacionalização da exclusão dos números, os procedimentos e prazos aplicáveis após a manifestação do consumidor, positivando parâmetros objetivos, prevendo mecanismos de registro idôneo da negativa, a exemplo da gravação das interações ou da emissão de protocolos eletrônicos rastreáveis, de modo a assegurar verificabilidade e efetividade à norma.

Adicionalmente, a instituição de um protocolo mínimo padronizado de coleta e registro da negativa contribui para mitigar incertezas, conferindo maior segurança jurídica à aplicação do diploma.



Outra adição positiva foi a previsão de dever de comunicação da exclusão a todos os agentes corresponsáveis pelo tratamento dos dados, de modo a evitar a reprodução da conduta abusiva por terceiros que operem sobre a mesma base informacional.

Sob a ótica das garantias processuais, a previsão de disciplina quanto aos meios de impugnação das sanções administrativas eventualmente aplicadas evita questionamentos à luz dos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. A incorporação de um regime procedimental, com previsão de recursos administrativos, revela-se, portanto, medida prudente e alinhada ao devido processo legal.

Por fim, os impactos regulatórios sobre micro e pequenas empresas, especialmente no tocante à adaptação tecnológica e ao cumprimento das obrigações impostas foram contemplados com a introdução de critérios de tratamento diferenciado e proporcional, calibrados segundo o porte e a capacidade operacional dos agentes econômicos, contribuindo para evitar encargos excessivos, preservando a racionalidade econômica da regulação sem comprometer sua finalidade protetiva.

II – ANÁLISE

A proposição trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 24, incisos V e VIII, da Constituição Federal, segundo o qual compete à União legislar concorrentemente sobre produção e consumo e responsabilidade por dano ao consumidor.

Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, e a iniciativa parlamentar é legítima, nos termos dos arts. 48 e 61, *caput*, da Lei Maior.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto: i) o meio eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei) é o adequado; ii) o assunto nele vertido inova o ordenamento jurídico; iii) possui o atributo da generalidade; iv) se afigura dotado de potencial coercitividade; e v) é compatível com os princípios diretores do sistema de direito pátrio.

Do ponto de vista regimental e nos termos do artigo 102-A, III, ‘a’, ‘b’, e ‘c’, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do



Consumidor (CTCF) opinar sobre assuntos pertinentes ao estudo, elaboração e proposição de normas e medidas voltadas à melhoria contínua das relações de mercado, em especial as que envolvem fornecedores e consumidores; ao aperfeiçoamento dos instrumentos legislativos reguladores, contratuais e penais, referentes aos direitos dos consumidores e dos fornecedores, com ênfase em condições, limites e uso de informações, responsabilidade civil, respeito à privacidade, aos direitos autorais, às patentes e similares; e ao acompanhamento das políticas e as ações desenvolvidas pelo Poder Público relativas à defesa dos direitos do consumidor, à defesa da concorrência e à repressão da formação e da atuação ilícita de monopólios.

Acerca da técnica legislativa, no geral, o projeto observa as regras previstas na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998. Não há inclusão de matéria diversa do tema tratado na proposição, e a sua redação, a nosso ver, apresenta-se adequada.

No tocante ao mérito da proposta legislativa, ela aperfeiçoa os dispositivos protetivos do consumidor.

O Projeto de Lei apresentado pela Senadora Ana Paula Lobato propõe uma medida simples, mas de grande impacto para a proteção dos consumidores: a obrigatoriedade de que empresas de telemarketing e cobrança excluam de suas bases de dados os números de telefone cujos usuários, ao atenderem a ligação, afirmarem não conhecer a pessoa procurada. A proposta surge como resposta a uma prática abusiva e recorrente, em que cidadãos são frequentemente importunados por chamadas destinadas a terceiros, muitas vezes inadimplentes, gerando constrangimento, perda de tempo e violação da tranquilidade e da privacidade.

O mérito jurídico do projeto é sólido. A proposta encontra respaldo direto na Constituição Federal, que assegura o direito à intimidade e ao sigilo das comunicações, bem como no Código de Defesa do Consumidor, na Lei Geral das Telecomunicações e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Ao exigir que empresas removam da base de dados os números manifestamente equivocados, o projeto promove o respeito à autodeterminação informativa e à dignidade do consumidor, evitando que este seja responsabilizado por vínculos que não possui.

A proposta fundamenta-se, assim, no direito constitucional à privacidade, à intimidade e à tranquilidade do indivíduo, conforme os artigos 5º, incisos X e XII da Constituição Federal, e busca coibir uma prática



cotidiana que, embora corriqueira, impõe constrangimentos, consome tempo dos cidadãos e compromete sua paz. Ao propor a exclusão dos números de consumidores sem vínculo com a pessoa procurada, o Projeto busca garantir uma resposta legal eficaz contra a perturbação indevida, assegurando ao cidadão o respeito ao seu espaço pessoal e à sua autonomia frente a empresas de cobrança e marketing.

Cuida-se, pois, de proposição legislativa de inequívoco mérito, que conjuga coerência jurídica, sensibilidade social, exequibilidade técnica e relevante potencial regulatório. Sua aprovação consubstancia avanço concreto na tutela da cidadania, ao assegurar que a esfera cotidiana dos indivíduos não seja indevidamente devassada por comunicações intrusivas cuja própria realização se revela ilegítima.

Ademais, no plano social, o projeto se destaca por dar voz a uma demanda legítima da população, especialmente dos consumidores que sofrem com o assédio de cobranças indevidas e ligações persistentes. Ao reconhecer que o simples ato de negar conhecer a pessoa procurada deve ser suficiente para interromper os contatos, a proposta contribui para reequilibrar a relação entre empresas e cidadãos, limitando o poder coercitivo das práticas automatizadas e padronizadas de teleatendimento.

Além disso, a iniciativa é tecnicamente exequível. As empresas de *call center* e cobrança já operam com sistemas que permitem o registro e a atualização de informações em tempo real. A inclusão de sanções administrativas (como advertência, multas proporcionais e, em casos extremos, suspensão temporária das atividades) reforça o caráter pedagógico e dissuasório da norma. Ainda que sua eficácia dependa da atuação dos órgãos fiscalizadores, como os Procons e a Anatel, a proposta tem mérito regulatório, por estabelecer parâmetros objetivos e alinhados às obrigações já previstas na legislação consumerista e de proteção de dados.

III – VOTO

Ante o exposto, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.616, de 2025, na forma substitutivo aprovado pela CCJ.

Sala da Comissão,



, Presidente

, Relator



Assinado eletronicamente, por Sen. Laércio Oliveira

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/2655671256>