



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 243, DE 2004

Dispõe sobre as práticas de telemarketing, coíbe abusos e fraudes nesses serviços e implementa o Registro Nacional de Chamadas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei disciplina as práticas de **telemarketing**, coíbe abusos e fraudes nesses serviços e implementa o Registro Nacional de Chamadas.

Art. 2º **Telemarketing**, ou **marketing** telefônico, é o programa ou campanha na qual a intenção seja induzir a compra de bens e serviços, ou coleta deдонativos, mediante ligações telefônicas para residências particulares sem que ocorra previamente uma consulta, aviso ou autorização.

Art. 3º Nas atividades, serviços e práticas de **telemarketing** é vedada a divulgação de informações falsas, imprecisas, enganosas, fraudulentas ou ambíguas.

Art. 4º As ofertas de venda devem ser claras, precisas e completas.

§ 1º As empresas de **telemarketing** devem informar:

I – o preço, as taxas extras, as condições de pagamento e as obrigações incorridas;

II – os elementos da venda não incluídos no preço ou que possam representar qualquer despesa extra ao consumidor, como impostos, fretes e manipulação;

III – o prazo previsto para a entrega.

§ 2º As informações sobre a quantidade e a natureza dos bens ou serviços ofertados devem ser claras, precisas e completas.

§ 3º Caso a oferta envolva produto ou serviço gratuito, promoção, desconto, garantia, sorteio ou premiação, as empresas de **telemarketing** devem informar todas as condições e custos adicionais para que

o consumidor possa reivindicar o produto ou serviço gratuito, a promoção, o desconto, a garantia, a participação no sorteio ou o prêmio.

§ 4º Advertências sobre montagem e segurança precisam ser feitas sempre que necessárias.

Art. 5º É vedada a oferta e a venda para menores de idade.

Art. 6º Os bens e produtos ofertados devem atender às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único – As empresas de **telemarketing** somente devem oferecer bens e serviços disponíveis em estoque ou quando houver previsão de entrega ou fornecimento.

Art. 7º As empresas de **telemarketing** que fizerem ofertas de fornecimento automático e continuado de bens e serviços necessitam obter o consentimento prévio do consumidor quanto ao termo inicial e as condições de cancelamento.

Art. 8º O contato de **telemarketing** somente poderá ser efetuado no horário das 8:00 às 18:30 horas.

§ 1º Aos domingos e feriados não poderá ser realizada chamada de **telemarketing**.

§ 2º Chamadas fora dos horários previstos neste artigo somente poderão ser efetuadas caso o consumidor conceda autorização prévia.

Art. 9º As empresas de **telemarketing** não podem realizar chamadas telefônicas a cobrar para consumidores, salvo quando houver consentimento prévio e específico.

Art. 10 As empresas de **telemarketing** não podem efetuar chamadas telefônicas de caráter ofensivo nem utilizar táticas de constrangimento e coerção.

Art. 11 As empresas de **telemarketing** devem informar no início da chamada o nome da empresa e que se trata de operação de venda de bens e serviços.