

PARECER N° , DE 2023

Da COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO E DIREITO DIGITAL, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei nº 2.644, de 2019, do Senador Ciro Nogueira, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para disciplinar a oferta de produtos e serviços por telefone.*

Relator: Senador **HAMILTON MOURÃO**

I – RELATÓRIO

Vem à análise desta Comissão de Comunicação e Direito Digital (CCDD) o Projeto de Lei (PL) nº 2.644, de 2019, de autoria do Senador Ciro Nogueira.

A proposição visa a alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), acrescendo-lhe um novo art. 33-A, para vedar ao prestador de serviço de *telemarketing*, às operadoras e às empresas em geral a realização do serviço de ligação e de abordagem de clientes, atuais ou potenciais, por intermédio de robôs e gravações, na oferta de produtos e serviços por telefone.

Na justificação, o autor torna explícito que é necessário regular o setor de *telemarketing*, proibindo especificamente que empresas do ramo, operadoras de telefonia e prestadoras de serviços utilizem sistemas automáticos, robôs e mensagens pré-gravadas para contatar clientes atuais e potenciais, medida justificável pelo constante incômodo e abuso sofridos pelos consumidores, que enfrentam um assédio mercadológico persistente por meio de seus telefones celulares e fixos.

Em virtude da criação desta Comissão pela Resolução nº 14, de 2023, a matéria foi distribuída para sua apreciação, em caráter terminativo.

No último dia 11 de dezembro, o senador Eduardo Gomes apresentou a Emenda nº 1 – CCDD, que altera a redação do art. 33-A da Lei nº 8.078, de 1990, proposto pelo PL nº 2.644, de 2019, para especificar o tipo de ação ativa de *telemarketing* que deve ser proibido, além de incluir um parágrafo único que exclui da vedação mecanismos que sirvam de proteção para o consumidor.

II – ANÁLISE

Conforme determina o Regimento Interno do Senado Federal (RISF), nos termos do seu art. 104-G, inciso VII, cumpre à CCDD opinar sobre assuntos correlatos às comunicações, o que insere o projeto em exame no seu rol de atribuições.

Primeiramente, em relação à **constitucionalidade**, verifica-se que a União é competente para legislar sobre o direito do consumidor, conforme disposto no art. 24, inciso V, § 1º, da Constituição Federal (CF). Adicionalmente, a matéria veiculada não se insere entre as matérias de competência privativa do Presidente da República, constante o art. 61, § 1º, e art. 84, inciso III.

No que tange à **juridicidade**, a matéria tem generalidade e abstração suficientes para justificar sua transformação em norma jurídica, é dotada de coercitividade, além de inovar o ordenamento jurídico, preenchendo uma lacuna na legislação em vigor. A redação da iniciativa é clara e objetiva, e a alteração proposta é pertinente ao assunto tratado pela lei. Quanto ao aspecto da **regimentalidade**, a tramitação tem seguido os ditames do art. 90 do Regimento Interno do Senado Federal.

O PL nº 2.644, de 2019, apresenta **técnica legislativa** adequada, em conformidade com a Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998. A alteração proposta é específica e pertinente ao assunto tratado pela lei que se pretende modificar.

Finalmente, cabe destacar que a proposta é dotada de elevado **mérito**. Observando a importância das atividades de publicidade e *marketing* para a economia, é essencial garantir que os direitos dos consumidores sejam preservados. É necessário um arcabouço legal apropriado para proteger os interesses dos consumidores sem impor exigências desproporcionais aos fornecedores. A legislação deve, portanto, buscar um equilíbrio que proteja os



yr2023-16450

Assinado eletronicamente, por Sen. Hamilton Mourão

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/1322201399>

direitos e princípios constitucionais, evitando a violação da privacidade, da intimidade e do sossego dos indivíduos pelos métodos de publicidade dos fornecedores.

Para que esse equilíbrio entre os fornecedores e os consumidores seja alcançado, verificamos que é necessário dar mais clareza ao tipo de *telemarketing* que se deseja evitar. A proposta de proibir ações de venda remota por intermédio de robôs e gravações possui a finalidade de proteger os consumidores, evitando que eles comprem produtos ou adiram a serviços sem ter acesso a todas as informações essenciais. Essa medida também busca prevenir contratações ou adesões acidentais.

Contudo, a forma como o projeto foi originalmente apresentado pode representar um obstáculo ao uso de novas tecnologias destinadas à proteção e ao benefício dos próprios consumidores.

Dessa forma, acolhemos os ajustes propostos pela Emenda nº 1-CCDD, que delimita a forma específica de *telemarketing* nocivo, concentrando-se na proibição de abordagens ativas sem intervenção humana, permitindo o uso dessa modalidade para assegurar a transparência em contratações de produtos ou serviços efetuados por outros meios, especialmente os canais eletrônicos. Inclui assim ligações para confirmar contratações feitas por consumidores via internet ou aplicativos, técnica conhecida como “dupla checagem”. É importante destacar que essa é uma ferramenta pensada e desenvolvida para adicionar mais uma camada de segurança em benefício do próprio consumidor.

O aperfeiçoamento proposto preserva o objetivo original do projeto e mantém a linha adotada por atuais determinações da Anatel, tomadas com o intuito de evitar o incômodo a milhares de consumidores com chamadas indesejadas (“*robocalls*” ou “ligações de robôs”) efetuadas por discadores automáticos e que geram sobrecarga nas redes de telecomunicações. Ao mesmo tempo, garantem a proteção dos consumidores.

Isso posto, para que haja a produção de efeitos desejados para a efetiva proteção do consumidor, reforça-se a importância desses ajustes, com melhor esclarecimento do texto e direcionamento do foco para a proibição de ações ativas de *telemarketing* sem intervenção humana.



yr2023-16450

Assinado eletronicamente, por Sen. Hamilton Mourão

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/1322201399>

III – VOTO

Ante o exposto, o voto é pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade e, quanto ao mérito, pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.644, de 2019, na forma da Emenda nº 1-CCDD.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



yr2023-16450

Assinado eletronicamente, por Sen. Hamilton Mourão

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/1322201399>