



**PROJETO DE LEI DO SENADO**  
**Nº       , DE 2007**

*Dispõe sobre a oferta de bens ou serviços e a solicitação de donativos de qualquer espécie por meio de chamadas telefônicas.*

**O CONGRESSO NACIONAL** decreta:

**Art. 1º** A utilização de chamadas telefônicas não solicitadas, terminadas em aparelhos de telefonia fixa ou móvel e bem assim em aparelhos de fac-símile, para a oferta de bens ou serviços ou a solicitação de donativos de qualquer natureza rege-se pelo disposto nesta Lei.

**Art. 2º** Consideram-se, para os fins desta Lei:

I – chamada não solicitada: chamada destinada a terminal de telefonia fixa ou móvel ou de fac-símile com a finalidade de oferecer produto ou serviço ou de solicitar donativo de qualquer natureza, realizada sem solicitação ou autorização prévia do usuário chamado;

II – entidade ofertante ou solicitante: pessoa jurídica que utilize serviços de telefonia para oferecer bens ou serviços ou solicitar donativos de qualquer natureza;

III – entidade chamadora: pessoa jurídica que realiza, em nome próprio ou de terceiros, chamadas destinadas a terminais de telefonia fixa ou móvel ou de fac-símile para oferecer bens ou serviços ou solicitar donativos de qualquer natureza;

IV – usuário chamado: pessoa física ou jurídica, usuária de serviço de telefonia fixa ou móvel, a quem se destina chamada não solicitada.

**Art. 3º** No início de cada chamada não solicitada, deverá haver a identificação completa da entidade ofertante ou solicitante e declaração clara e precisa do objetivo da chamada.

§ 1º Nas chamadas não solicitadas pré-gravadas, além das informações previstas no *caput* deste artigo, no início da chamada, deverá ser veiculada a informação de que se trata de mensagem gravada.

§ 2º A entidade chamadora não poderá impedir a identificação de seu código de acesso pelo usuário chamado.

§ 3º Nas chamadas destinadas a aparelhos de fac-símile, as informações previstas no *caput* deste artigo deverão estar inseridas no início da mensagem.



**Art. 4º** Após os procedimentos descritos no art. 3º, deverá ser indagado do usuário chamado se este tem interesse no prosseguimento da chamada, encerrando-se esta imediatamente em caso de resposta negativa.

§ 1º O usuário chamado poderá solicitar, a qualquer momento, o encerramento da chamada, que se dará imediatamente após a solicitação.

§ 2º Nas chamadas pré-gravadas, deverá ser assegurado o encerramento da chamada a qualquer momento pelo usuário, com imediata liberação da linha.

**Art. 5º** As chamadas não solicitadas só poderão ser efetuadas em dias úteis, no horário compreendido entre as oito e as vinte e uma horas.

*Parágrafo único.* Será permitida a realização de chamadas não solicitadas em dias e horários diversos dos previstos no *caput* deste artigo com anuência prévia e expressa do usuário chamado.

**Art. 6º** Não será permitida a realização de chamadas não solicitadas a usuário que já tenha manifestado o desejo de não receber chamadas dessa natureza feitas pela entidade ofertante ou solicitante ou em nome desta.

§ 1º Toda entidade ofertante ou solicitante deverá manter lista dos códigos de acesso dos assinantes que não desejam receber chamadas não solicitadas da parte da entidade ou em nome desta.

§ 2º Durante a chamada não solicitada, será assegurado ao usuário chamado, a qualquer momento, requerer a inclusão de seu código de acesso na lista de que trata o § 1º deste artigo; no que será imediatamente atendido.

§ 3º A solicitação de que trata o § 2º deste artigo deverá ser respeitada por um período mínimo de quatro anos.

**Art. 7º** Não será permitida a realização de chamadas não solicitadas a códigos de emergência, hospitais e clínicas de saúde.

**Art. 8º** As chamadas não solicitadas não poderão ser feitas a cobrar.

**Art. 9º** O descumprimento ao disposto nesta Lei será punido na forma prevista no Capítulo VII do Título I da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 10.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A atividade de *telemarketing* é um dos setores que mais emprega no País, sustentando cerca de 700 mil trabalhadores e sendo um grande empregador de jovens em sua primeira experiência de trabalho.

Os serviços de *telemarketing* compreendem ampla gama de atividades. Abrangem não apenas a oferta de bens e serviços por meio de chamadas telefônicas,



mas também inúmeras operações de relacionamento entre empresas e clientes por telefone.

São exemplos as centrais de atendimento ao consumidor, de recebimento de reclamações, de suporte técnico, de *telemarketing* receptivo, entre outras.

Portanto é uma atividade que merece toda a nossa atenção e respeito, para que continue sendo esse grande gerador de empregos, mas sem abusos. Isso porque os serviços de *telemarketing* têm sido os recordistas em reclamações nos Procons de todo o País.

Em muitos casos há um verdadeiro desrespeito e descaso dos operadores de *telemarketing* no atendimento aos usuários que buscam informações sobre produtos e serviços, ou pretendem fazer uma reclamação. Em relação às concessionárias de serviços públicos o problema tem um agravante pior, pois o tempo e a paciência perdidos nas incontáveis opções de dígitos até o usuário conseguir ser atendido por um operador de *telemarketing* chega a ser abusivo em uma atividade que é pura prestação de serviço público.

Há uma outra face do serviço de *telemarketing* igualmente repudiada pela população pelo seu caráter abusivo, que é a invasão de privacidade daqueles que recebem em seu telefone uma chamada para oferecimento de produto ou serviço. Muitos usuários terminam reféns de uma ligação que, não querendo ser mal-educado com o operador de telemarketing, terminam não conseguindo dar um fim à chamada indesejada.

Por todas essas razões que apresento esta proposição, com o convencimento de que esta matéria precisa de uma atuação legislativa para se colocar parâmetros na atividade, coibindo-se os abusos, sobretudo em relação às práticas agressivas, que causam considerável incômodo aos usuários. Este projeto tem por objetivo disciplinar as relações entre as empresas que utilizam o *telemarketing* e os consumidores abordados em suas campanhas

São ligações não solicitadas, insistentes, em horários inconvenientes, destinadas a oferecer bens ou serviços ou ainda a solicitar donativos de qualquer natureza e que causam prejuízos significativos ao descanso, à tranquilidade e mesmo à produtividade dos usuários chamados.

Diante do exposto, submetemos a presente proposição legislativa à consideração de nossos Pares, certos de que contaremos com sua aprovação e possível aperfeiçoamento.

Sala das Sessões,

**Senador EXPEDITO JÚNIOR**