



AUDIÊNCIA PÚBLICA – 13/09/21

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA,
COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA (CCTCI)
CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Frederico Fernandes Moesch
SENACON/MJSP

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC)

Evolução das Reclamações	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Telemarketing</i>	888	1.024	2.150	2.849	1.420

Evolução das Reclamações	2020* (janeiro a agosto)	2021* (janeiro a agosto)
<i>Telemarketing</i>	962	1.045

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC)

Telemarketing Principais problemas	2016	2017	2018	2019	2020	2021* (jan-ago)
Publicidade abusiva	172 (19%)	178 (17%)	1.201 (55%)	1.937 (68%)	895 (63%)	590 (56%)
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	104	122	194	172	93	135
Venda enganosa	109	150	127	145	92	71
Publicidade enganosa	94	90	161	119	71	41
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	56	63	76	89	50	41
Desistência de compra (cancelamento de compra)	107	71	88	85	43	45
Produto com vício	107	71	88	54	23	20
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
TOTAL	888	1.024	2.150	2.849	1.420	1.045

PROJETO DE LEI N.º 8.195, DE 2017

AUTOR: DEPUTADO HEULER CRUVINEL (GO)

“Cria o Cadastro Nacional para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mensagens instantâneas e dá outras providências.”

Motivação

- Violações sistemáticas à intimidade dos cidadãos
- Ligações e mensagens em formato e em momentos inapropriados
- Comercialização indevida de cadastros com dados pessoais de consumidores

Normas

- Empresas ficam impedidas de efetuar ligações para os usuários inscritos no cadastro (art. 1º);
- Compete ao PROCON implantar, gerenciar, divulgar e disponibilizar o cadastro (arts. 2º e 3º);
- As demais disposições do texto têm caráter administrativo: especificam os dados a serem fornecidos pelo usuário, o prazo para ativação do bloqueio solicitado, o registro de ocorrência de ligação indevida junto ao PROCON, a sanção administrativa (multa de até R\$ 100 mil por ligação indevida)

PROJETO DE LEI N.º 8.195, DE 2017

Na Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), exarou-se parecer pela aprovação do PL 8195/2017 e do PL 8230/2017, na forma do Substitutivo. O relator foi o Deputado Rodrigo Martins (PI).

Substitutivo:

- Tem por objetivo assegurar que as atividades de telemarketing sejam compatíveis com as garantias à intimidade dos consumidores.
- Promove alterações em leis correlatas à temática: a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (**Código de Defesa do Consumidor – CDC**), e Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 (**Lei Geral de Telecomunicações**)
- **Atribui às prestadoras de serviços de telecomunicações a instituição e a gestão do cadastro de bloqueio.**

PROJETO DE LEI N.º 8.195, DE 2017

Na **Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI)**, aguarda deliberação sobre parecer do Relator, Deputado Carlos Chiodini (SC), pela aprovação do PL 8195/2017, do Substitutivo adotado pela CDC e do PL 8230/2017, apensado, com substitutivo.

Substitutivo:

- Exclui da lei as entidades beneficentes que estejam em conformidade com a Lei nº 12.101, de 2009;
- Conceitua “telemarketing ativo” como “a oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de canais telefônicos ou por qualquer outro meio que se utilize dos códigos de acesso de serviços de telecomunicações”;
- Limita a realização dos contatos a determinados dias (segunda a sábado) e horários;
- **Estabelece obrigações sobre a forma da abordagem:** (i) informação do nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa; (ii) aferição da vontade do consumidor de prosseguir ou não com o atendimento; (iii) informar o número telefônico ou o meio eletrônico de contato para retorno.
- **Estabelece vedações ao fornecedor** (não repetição da oferta por determinados períodos);
- **Insere no rol de cláusulas abusivas do CDC** a figura do “**telemarketing abusivo**”, caracterizado por contato a consumidor inscrito no “cadastro nacional telefônico de proibição de oferta.”

DESAFIOS E OPORTUNIDADES

- Criar cadastro de âmbito nacional;
- Estabelecer o responsável pela gestão do cadastro;
 - Poder Público local? Federal?
 - Empresas ou associações de empresas?
- Inserir os diferentes setores econômicos no cadastro;
- Criar incentivos adequados para uso do cadastro;
 - Inserção de consumidores
 - Observância pelos fornecedores
- Estabelecer critérios técnicos para gestão e armazenamento de dados;
- Monitorar e sancionar adequadamente;
 - Resolver casos específicos
 - Identificar infratores
 - Dissuadir e punir violações sistemáticas

MUITO OBRIGADO!

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)

Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP)

moesch.frederico@mj.gov.br

(61) 2025.9787