

**INDICAÇÃO Nº     , DE 2022**  
(Do Sr. CAPITÃO ALBERTO NETO)

Sugere ao Ministro da Justiça e  
Segurança Pública a regulamentação das  
práticas de telemarketing ativo.

Excelentíssimo Senhor Ministro da Justiça e Segurança Pública, após 100 ligações, em dois dias, um cliente da operadora de telefonia Claro, com o seu serviço suspenso, mesmo assim foi cobrado. Recebeu, portanto, esse montante de ligações. Como resultado de uma ação na justiça, a operadora de telefonia, Claro, foi condenada a indenizar o referido cliente, residente no Distrito Federal. Segundo o processo, a cliente solicitou, em janeiro, o cancelamento do serviço de internet e TV a cabo. Apesar disso, recebeu mais de 100 ligações com cobranças, em apenas dois dias.

A prática foi caracterizada por abuso do direito de cobrar, segundo a 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT). Apesar do baixo valor da indenização de R\$ 2 mil, a Claro foi condenada a pagar.

É inegável a evolução trazida pela massificação dos serviços de telecomunicações, especialmente, da telefonia celular. Com a disponibilidade de comunicação na palma da mão, o cidadão pode ter acesso a serviços públicos, fazer consultas a informações em tempo real e, mais do que nunca, se comunicar com outras pessoas.

Entretanto, sabe-se também que nem tudo é positivo na relação da sociedade com a tecnologia. Um desses aspectos negativos são as ligações abusivas e incômodas por empresas e outros agentes que fazem uso do “marketing ativo”, conforme exemplo supracitado.

Segundo levantamento mundial recente, o Brasil liderou o ranking em chamadas spam, com 32,9 ligações do tipo por usuário ao mês; o



Peru, segundo colocado, teve valor bastante abaixo (18). Pelo quarto ano consecutivo, os brasileiros foram aqueles que mais receberam as ligações telefônicas "spam" no mundo — aquelas chamadas que, frequentemente, vêm de números desconhecidos e oferecem produtos ou serviços não solicitados. É o que mostra a nova edição do relatório global do aplicativo Truecaller, que identifica e bloqueia este tipo de ligação.

Em 2021 (considerando o período de 1º de janeiro a 31 de outubro), o Brasil registrou uma média de 32,9 chamadas spam por usuário ao mês.

Frente a esse cenário, várias são as opções de possível atuação para mitigação do problema. A primeira delas seria deixar que o próprio cidadão arcasse com o custo de bloquear essas chamadas, instalando, por exemplo, aplicativos em seus celulares. Contudo, essa opção tem alguns inconvenientes, como impor o custo ao usuário de adquirir aplicativos, que muitas vezes são pagos, e de utilizar recursos, muitas vezes escassos, de seu terminal, como processamento. Nesse sentido, seria injusto que o cidadão arcasse com o custo para se livrar de práticas abusivas praticadas por terceiros. Se já não bastassem esses inconvenientes, as ligações para telefones fixos dificilmente poderiam ser bloqueadas devido a maior simplicidade desses terminais.

Outra alternativa seria a autorregulamentação. Essa opção não nos parece factível, haja vista o histórico do setor privado, no Brasil. Ademais, tendo em vista se tratar de um acordo voluntário e, diversos agentes poderiam, simplesmente, se negar a participar de um determinado código de conduta voluntário, a conduta poderia se perpetuar por longo tempo.

Por fim, surge como opção a intervenção estatal. Nesse caso, pode-se regulamentar a questão tanto em nível legal, como em nível infralegal.

A via legal já foi implementada, por diversos estados, os quais editaram leis do tipo “não perturbe”. Todavia, a edição de legislação estadual sobre o tema acaba por gerar algumas dificuldades, como a falta de harmonização de critérios sobre as práticas consideradas lícitas e a criação de



cadastros estaduais, uma solução pouco eficiente, considerando um país com razoável nível de autonomia entre as 27 unidades da federação.

No Congresso Nacional, também, são diversas as iniciativas que tentam regulamentar a questão. Apesar do mérito desses projetos, eles correm o risco de se tornarem obsoletos, rapidamente, não surtindo o efeito desejado num prazo de tempo mais alargado. Além disso, a existência de lei sobre a questão muito provavelmente não prescindiria de um regulamento para dispor sobre aspectos operacionais. Desta forma, o nível infralegal nos parece o mais adequado para a regulamentação, tendo em vista a dinamicidade das práticas.

Acreditamos que o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 (Decreto SAC), seja um bom exemplo de regulamentação que trouxe benefícios à sociedade. Não que hoje o atendimento via SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) seja elogiável em todos os sentidos, mas a regulamentação criou contornos mínimos que devem ser seguidos por todas as empresas que se dispõem a prestar esse tipo de atendimento. Entendemos que a inclusão do chamado “marketing ativo” nessa regulamentação, com o estabelecimento de critérios mínimos, como horários, frequência de ligações, dentre outros aspectos. Esse marketing seria um avanço significativo para delimitar as práticas toleráveis e não abusivas.

Ademais, com uma regulamentação infralegal, pode-se também traçar diretivas a alguns tipos de comunicações, menos tradicionais, como o envio de mensagens por meio de aplicativos como o WhatsApp, que, recentemente, lançou sua versão voltada para negócios.

Com essas considerações, sugerimos a esse ministério que regule, no âmbito e suas competências e dos limites legais, a prática de telemarketing ativo.

Sala das Sessões, em 12 de abril de 2022.

Deputado CAPITÃO ALBERTO NETO



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222272028400>



## REQUERIMENTO Nº , DE 2022

(Do Sr. CAPITÃO ALBERTO NETO)

Requer o envio de Indicação ao Poder Executivo, relativa à regulamentação das práticas de telemarketing ativo.

Senhor Presidente:

Nos termos do art. 113, inciso I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requero a V. Ex<sup>a</sup>. seja encaminhada ao Poder Executivo a Indicação anexa, sugerindo regulamentação das práticas de telemarketing ativo.

Sala das Sessões, em 12 de abril de 2022.

Deputado CAPITÃO ALBERTO NETO

