



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

### Projeto de Lei n° 1636/2023

Processo Número: **36315/2023** | Data do Protocolo: 27/11/2023 14:14:17

Autoria: **Jorge Caruso**

Assinaturas Indicadas:

Ementa: **Acrescenta o parágrafo quarto ao artigo 127 da Lei n.º 17.832, de 2023, que institui no âmbito do Estado de São Paulo o Cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100310036003400300038003A004300, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## Projeto de Lei

*Acrescenta o parágrafo quarto ao artigo 127 da Lei n.º 17.832, de 2023, que institui no âmbito do Estado de São Paulo o Cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.*

**Artigo 1º** - Acrescenta o parágrafo quarto ao artigo 127 da Lei n.º 17.832, de 2023, que institui no âmbito do Estado de São Paulo o Cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

**Artigo 127** - [...]

§ 1º - [...]

§ 2º - [...]

§ 3º - [...]

**§ 4º** - Não incorrerá nas penalidades as ligações efetuadas para devedores, desde que:

1. sejam efetuadas de número que possa ser identificado pelo consumidor na tela do seu terminal telefônico e que seja coincidente com o número cadastrado em nome do originador da ligação na plataforma nomeada “Qual Empresa Me Ligou”, da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, enquanto esta plataforma for mantida operacional pela Agência, ou por plataforma similar que eventualmente venha a substituí-la;

2. o número chamado esteja em nome do devedor junto à operadora de telefonia;

3. seja efetuada a gravação de todas as ligações de telemarketing, com disponibilização da gravação aos consumidores, mediante mensagem a ser encaminhada no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas ao canal de ouvidoria, por escrito, ou mediante solicitação verbal quando da ligação recebida;

4. seja informado por mensagem de texto ou voz sobre o canal da ouvidoria, previamente ou na própria ligação.

**Artigo 2º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICATIVA

A legislação sobre cadastro de telemarketing surge pela forma indiscriminada e sem qualquer respeito na qual se tratava o consumidor, que era abordado, sem direito algum de restringir tal invasão à sua privacidade.





Posteriormente vieram as ligações de cobrança, que vieram a ser incluídas na Lei, ante a despreocupação dos interessados, ao cobrar, em assegurar estarem ligando para as pessoas corretas ou, ainda que incorrendo em erros ao assim procederem, excluírem do cadastro os números, ou criarem canas de atendimento onde minimamente o cidadão poderia ser respeitado. Nada era feito. Poucas empresas sérias tinham tal prática de respeito ao cidadão.

Tanto a lei inicial sobre a matéria, como a lei que a alterou, foram de autoria deste subscritor. Ocorreu, porém, no rigor da lei aprovada, que aqueles consumidores que de fato são devedores, acabaram, de certa forma, por serem acobertados pela lei em vigor, valendo da premissa de que, ao se inscreverem na lista, não mais poderiam ser abordados.

Em que pese existirem outros meios de cobrança senão pela chamada telefônica, nos parece sensato criar alternativa para que as empresas possam tentar, através de ligações e mensagens, um acordo satisfatório que beneficie a todos.

Dessa forma, possibilita-se a alternativa da busca do devedor, ainda que seu número de telefone esteja incluído na lista do PROCON, condicionado à melhoria e transparência do serviço, e sem prejuízo ao devedor que pode também alegar exposição vexatória pela prática muitas vezes tortuosa à qual é submetido. A inclusão do parágrafo quarto versa justamente sobre os requisitos necessários à possibilidade de cobrança através do telemarketing, apenas dos devedores e cremos ser essa a atitude correta a equilibrar as relações entre as partes.

Ante o exposto, contamos com a participação de todos os parlamentares desta Casa de leis para fazer dessa Lei uma lei mais justa e que equilibre as relações entre consumidores e empresas.

**Jorge Caruso - MDB**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100360033003800300037003A005000

Assinado eletronicamente por **Jorge Caruso** em 27/11/2023 14:06

Checksum: **47826F67EED5F9040D2AB50A8BE305D2523A7702B51E8A9F1727084DD3ECFA0B**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100360033003800300037003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.