



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei nº 1219/2025

Processo Número: **45724/2025** | Data do Protocolo: 06/11/2025 17:25:07



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200340030003700370035003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Dispõe sobre medidas de proteção às pessoas consumidoras contra tentativas de fraudes, golpes e outras práticas ilícitas ou abusivas por meio de chamadas telefônicas e mensagens de texto (SMS), e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Ficam estabelecidas medidas de proteção às pessoas consumidoras contra tentativas de fraudes, golpes e outras práticas ilícitas ou abusivas por meio de chamadas telefônicas e mensagens de texto (SMS) no estado de São Paulo, incluindo:

- I - ligações mascaradas, automatizadas ou de origem fraudulenta;
- II - envio de *spam*.

§1º - Esta lei tem por objetivo a garantia da segurança à pessoa consumidora através de medidas preventivas, informativas e de cooperação institucional para o combate a práticas ilícitas ou abusivas cometidas pela via telefônica ou de mensagens de texto (SMS).

§2º - As disposições contidas nesta norma aplicam-se às operadoras de telefonia fixa ou móvel que prestam serviços no território do estado de São Paulo.

Artigo 2º - As operadoras de serviços de telefonia devem implementar, sem custo adicional para a pessoa consumidora, mecanismos de identificação, bloqueio automático e sinalização de chamadas telefônicas e/ou mensagens de texto (SMS) classificadas como:

- I - originadas de números identificados como *spam*, *robocall* ou utilizados em tentativas de fraude ou práticas abusivas;
- II - realizadas a partir de números ocultos, mascarados ou com indícios de falsificação (*caller ID spoofing*);
- III - associadas a números ou pessoas, físicas ou jurídicas, vinculadas a condenações em processos relativos a tentativas de golpe ou práticas abusivas;
- IV - provenientes de bancos de dados de números reincidentes em práticas irregulares, conforme parâmetros definidos por órgãos da administração pública direta ou indireta, federal e/ou estadual, de proteção à pessoa consumidora.

Artigo 3º - As operadoras de telefonia fixa ou móvel deverão oferecer à pessoa consumidora, de forma direta, acessível e gratuita:

- I - canal digital ou telefônico para receber denúncias sobre chamadas e/ou mensagens de texto (SMS) consideradas abusivas ou com indícios de golpe, garantindo, para pessoas consumidoras idosas, com deficiência, não





alfabetizadas ou de baixa inclusão digital a possibilidade de atendimento presencial, caso assim optem;

II - sinalização visual no visor do aparelho da pessoa consumidora no momento da chamada ou na identificação da mensagem indicando que o número é potencialmente suspeito;

III - mecanismo que permita o bloqueio automático ou por solicitação da pessoa consumidora de chamadas telefônicas e/ou mensagens de texto (SMS) consideradas suspeitas, fraudulentas, não autorizadas ou com conteúdo abusivo.

Artigo 4º - As operadoras deverão manter um canal de comunicação direta com os seguintes órgãos e entidades do estado de São Paulo:

I - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON;

II - Secretaria da Justiça e Cidadania;

III - Secretaria da Segurança Pública;

IV - Defensoria Pública.

Parágrafo único - O canal de comunicação tem como finalidade:

1. o encaminhamento de denúncias;

2. o compartilhamento de dados e a produção de estatísticas;

3. a atuação conjunta na formulação e execução de medidas preventivas, repressivas e educativas voltadas à proteção das pessoas consumidoras contra práticas abusivas e ilícitas.

Artigo 5º - As operadoras de telefonia deverão apresentar semestralmente aos órgãos e instituições listadas no artigo anterior um relatório público contendo:

I - o número de chamadas e mensagens bloqueadas ou sinalizadas por suspeita de práticas ilícitas ou abusivas;

II - a quantidade de denúncias recebidas;

III - os principais prefixos, áreas ou origens de chamadas e mensagens denunciadas;

IV - os procedimentos adotados para atualização de seus bancos de dados e algoritmos de detecção;

V - as ações realizadas para orientação da população consumidora.

Artigo 6º - As operadoras, em parceria com o Poder Público estadual, deverão promover campanhas educativas periódicas voltadas às pessoas consumidoras, com foco em:

I - alertar sobre os principais tipos de fraudes, golpes e práticas ilícitas ou abusivas aplicadas por telefone;

II - orientar sobre medidas de prevenção, como bloqueio de chamadas e mensagens, verificação de identidade dos remetentes das chamadas ou mensagens, abstenção de acesso a *links* não confiáveis e precaução com dados bancários;





III - divulgar os canais de denúncia disponíveis.

§1º - As campanhas deverão ter linguagem acessível e utilizar canais digitais, mensagens SMS, redes sociais e meios impressos.

§ 2º - Atenção especial deve ser dada à orientação de pessoas consumidoras idosas, com deficiência, com baixa inclusão digital e/ou não alfabetizadas, com a produção de materiais específicos para esses públicos.

Artigo 7º - Caberá ao Poder Executivo, no âmbito de suas competências, designar as secretarias e órgãos estaduais responsáveis pela fiscalização desta lei.

Artigo 8º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Artigo 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei visa enfrentar, sob a perspectiva da proteção da pessoa consumidora, a crescente onda de fraudes, golpes e práticas ilícitas ou abusivas por meio de chamadas telefônicas e/ou mensagens de texto (SMS). Essa é uma realidade alarmante que atinge milhares de pessoas em todo o estado de São Paulo, muitas vezes com graves consequências financeiras, emocionais e sociais.

Tais crimes ocorrem por meio de ligações e mensagens *spam* originadas de números falsificados, automatizados (*robocalls*), mascarados (*spoofing*) ou associados a bancos de dados vazados, com o intuito de enganar pessoas consumidoras e obter informações pessoais e bancárias. Os criminosos frequentemente se passam por instituições financeiras, operadoras de telefonia, empresas públicas ou órgãos do governo.

A população mais afetada por esses tipos de prática é composta por grupos vulneráveis, em especial: pessoas com deficiência, idosas e aquelas em situação de exclusão ou letramento digital.

Diante desse cenário, é dever do Estado agir com celeridade para promover a defesa das pessoas consumidoras e garantir que os prestadores de serviço adotem medidas de segurança preventivas, educativas e de cooperação institucional.

Ainda que a regulamentação técnica das telecomunicações seja de competência da União, conforme art. 22, IV, da Constituição Federal, a presente proposta fundamenta-se na competência concorrente dos estados para legislar sobre proteção à pessoa consumidora nos termos do art. 24, VIII, da Carta Maior.

Ademais, a proposição encontra lastro no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que garante às pessoas consumidoras a proteção contra práticas abusivas ou perigosas, a informação adequada e a prevenção de danos patrimoniais e morais, conforme segue:





Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(..)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Portanto, a medida busca fortalecer o papel do Estado na defesa da população consumidora contra práticas que colocam em risco sua integridade econômica e emocional, além de estabelecer a realização de campanhas educativas periódicas voltadas às pessoas consumidoras, respeitando os limites da sua competência constitucional.

Assim sendo, submeto a matéria à apreciação dos nobres Pares, contando com sua aprovação.

Sala das Sessões, em 06 de novembro de 2025.

Guilherme Cortez - PSOL



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 3200360035003000320038003A005000

Assinado eletronicamente por **Guilherme Cortez** em 06/11/2025 17:10

Checksum: **34E0189DC355906092E030F2A7EB6775825AFC94F3B6D74811C0FF458D5B244B**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200360035003000320038003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.