

PROJETO DE LEI Nº 683 , DE 06 DE agosto DE 2019.

APROVADO PRELIMINARMENTE
À PUBLICAÇÃO E, POSTERIORMENTE
À COMISSÃO DE CONST., JUSTIÇA
E REDAÇÃO
Em 07/08/2019
1º Secretário

Dispõe sobre a proibição do mecanismo de ligações insistentes (*over* ou *power dialing*) pelas empresas com intuito de cobrança ou outro contato com o consumidor.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. Fica proibida a utilização do mecanismo de ligações insistentes (*over* ou *power dialing*) pelas empresas para cobrança outro contato com consumidor.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei são também consideradas empresas todas aquelas que utilizam desse serviço e os demais estabelecimentos que efetuem suas atividades por meio do telefone.

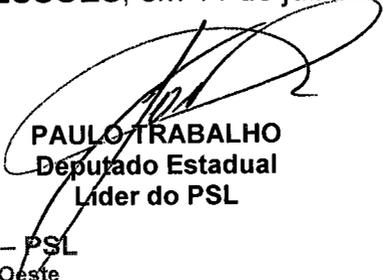
Art.2º. A quantidade de ligações realizadas pelas empresas ao consumidor será de, no máximo, 1 (uma) por dia em horário comercial.

Art. 3º. O consumidor poderá apresentar denúncia a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON, que deverá apurar a veracidade das informações respeitando-se a ampla defesa às empresas denunciadas, decidindo pela aplicação ou não da multa.

Art.4º. A inobservância do disposto nesta Lei acarretará as penas previstas na Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art.5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

SALA DAS SESSÕES, em 11 de julho de 2019.


PAULO TRABALHO
Deputado Estadual
Líder do PSL

Justificativa

Diariamente os consumidores sofrem com chamadas impertinentes de empresas de telemarketing, cobrança e afins que insistem em contatá-los inúmeras vezes ao dia. Ao atendê-las, a ligação é abruptamente encerrada causando um desconforto desnecessário ao cliente.

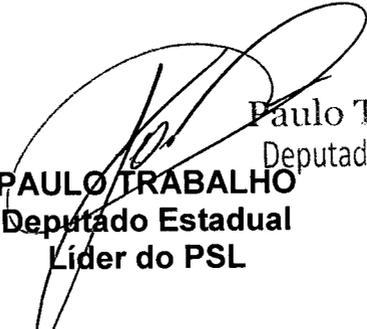
O software utilizado em tal mecanismo é o chamado *over* ou *power dialing*. Esse sistema disca automaticamente para contatos definidos por um *mailing*, seja para cobrança, venda de produtos ou afins. No momento em que a chamada se completa, é direcionada a um atendente, porém, em certas campanhas, com a intenção de conseguir maior eficiência, empresas ligam para vários números ao mesmo tempo. Desta forma, a máquina faz a discagem e encaminha até que todos estejam falando com um cliente, assim os profissionais de telemarketing ficam com pouco tempo ocioso e, enquanto falam com aquele que atendeu primeiro, ignoram os outros, fazendo com que as chamadas excedentes sejam encerradas, mesmo atendidas.

O *over* ou *power dialing* permite que uma pessoa receba dezenas de ligações no dia e esse excesso, além ser usado como uma estratégia por empresas para incomodar e estressar o cliente que está devendo, por exemplo, é um problema para a infraestrutura, pois a sobrecarga da rede impacta no custo da telefonia no país.

Embora o sistema seja bastante polêmico, a verdade é que cada vez mais empresas adotam essa técnica, sem se preocupar com o aborrecimento causado aos consumidores, os quais recebem várias ligações mudas na mesma semana ou até no mesmo dia. E ainda que haja a possibilidade de bloqueio, os telefonemas persistem, pois, a rotatividade dos números que realizam as chamadas é alta.

É com o intuito de regulamentar tal atividade que se propõe a presente lei. Dessa feita, a atividade comercial pode ser desenvolvida livremente, mas sem a necessidade de importunação aos consumidores.

Assim, considerando a relevância da matéria, solicito a aprovação deste projeto de lei pelos nobres pares.



PAULO TRABALHO
Deputado Estadual
Líder do PSL

Paulo Trabalho
Deputado Estadual

PROCESSO LEGISLATIVO
2019004576

Autuação: 07/08/2019

Nº Ofício: 683 - AL

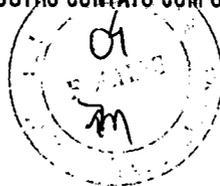
Origem: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO

Autor: DEP. PAULO TRABALHO

Tipo: PROJETO

Subtipo: LEI ORDINÁRIA

Assunto: DISPÕE SOBRE A PROIBIÇÃO DO MECANISMO DE LIGAÇÕES
INSISTENTES (OVER OU POWER DIALING) PELAS EMPRESAS COM O
INTUITO DE COBRANÇA OU OUTRO CONTATO COM O CONSUMIDOR.



ALEGO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS

A CASA É SUA

PROJETO DE LEI Nº 683 , DE 06 DE agosto DE 2019.

APROVADO PRELIMINARMENTE
À PUBLICAÇÃO E, POSTERIORMENTE
À COMISSÃO DE CONST., JUSTIÇA
E REDAÇÃO
Em 07/08/2019
1º Secretário

Dispõe sobre a proibição do mecanismo de ligações insistentes (*over* ou *power dialing*) pelas empresas com intuito de cobrança ou outro contato com o consumidor.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. Fica proibida a utilização do mecanismo de ligações insistentes (*over* ou *power dialing*) pelas empresas para cobrança outro contato com consumidor.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei são também consideradas empresas todas aquelas que utilizam desse serviço e os demais estabelecimentos que efetuem suas atividades por meio do telefone.

Art.2º. A quantidade de ligações realizadas pelas empresas ao consumidor será de, no máximo, 1 (uma) por dia em horário comercial.

Art. 3º. O consumidor poderá apresentar denúncia a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON, que deverá apurar a veracidade das informações respeitando-se a ampla defesa às empresas denunciadas, decidindo pela aplicação ou não da multa.

Art.4º. ° A inobservância do disposto nesta Lei acarretará as penas previstas na Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art.5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

SALA DAS SESSÕES, em 11 de julho de 2019.

PAULO TRABALHO
Deputado Estadual
Líder do PSL

Justificativa

Diariamente os consumidores sofrem com chamadas impertinentes de empresas de telemarketing, cobrança e afins que insistem em contatá-los inúmeras vezes ao dia. Ao atendê-las, a ligação é abruptamente encerrada causando um desconforto desnecessário ao cliente.

O software utilizado em tal mecanismo é o chamado *over* ou *power dialing*. Esse sistema disca automaticamente para contatos definidos por um *mailing*, seja para cobrança, venda de produtos ou afins. No momento em que a chamada se completa, é direcionada a um atendente, porém, em certas campanhas, com a intenção de conseguir maior eficiência, empresas ligam para vários números ao mesmo tempo. Desta forma, a máquina faz a discagem e encaminha até que todos estejam falando com um cliente, assim os profissionais de telemarketing ficam com pouco tempo ocioso e, enquanto falam com aquele que atendeu primeiro, ignoram os outros, fazendo com que as chamadas excedentes sejam encerradas, mesmo atendidas.

O *over* ou *power dialing* permite que uma pessoa receba dezenas de ligações no dia e esse excesso, além ser usado como uma estratégia por empresas para incomodar e estressar o cliente que está devendo, por exemplo, é um problema para a infraestrutura, pois a sobrecarga da rede impacta no custo da telefonia no país.

Embora o sistema seja bastante polêmico, a verdade é que cada vez mais empresas adotam essa técnica, sem se preocupar com o aborrecimento causado aos consumidores, os quais recebem várias ligações mudas na mesma semana ou até no mesmo dia. E ainda que haja a possibilidade de bloqueio, os telefonemas persistem, pois, a rotatividade dos números que realizam as chamadas é alta.

É com o intuito de regulamentar tal atividade que se propõe a presente lei. Dessa feita, a atividade comercial pode ser desenvolvida livremente, mas sem a necessidade de importunação aos consumidores.

Assim, considerando a relevância da matéria, solicito a aprovação deste projeto de lei pelos nobres pares.

PAULO TRABALHO
Deputado Estadual
Líder do PSL

Paulo Trabalho
Deputado Estadual