PROJETO DE LEI Nº 163/2026

Dispõe sobre medidas de proteção ao consumidor contra práticas abusivas de telemarketing ativo no Município de Salvador e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR DECRETA:

Art. 1º- Esta Lei estabelece normas suplementares de proteção e defesa do consumidor, no âmbito do Município de Salvador, destinadas à prevenção de práticas abusivas relacionadas à oferta comercial por meio de telemarketing ativo.

Parágrafo único. As disposições desta Lei aplicam-se às pessoas jurídicas que realizem contatos telefônicos destinados à oferta, divulgação, promoção, cobrança ou comercialização de produtos e serviços a consumidores localizados no Município de Salvador.

Art. 2º- Para os fins desta Lei, considera-se prática abusiva a realização reiterada e excessiva de ligações telefônicas ao mesmo consumidor, sem seu consentimento prévio, especialmente quando:

I — ocorrer mais de 1 (uma) tentativa de contato telefônico, no mesmo dia, para o mesmo número telefônico, por empresa pertencente ao mesmo grupo econômico;

II — houver insistência em chamadas não completadas, desligadas automaticamente ou não atendidas;

III — forem utilizados mecanismos de discagem automática em volume incompatível com a capacidade operacional de atendimento humano;

IV — houver ocultação, mascaramento ou ausência de identificação do número originador da chamada;

V — ocorrer desrespeito à solicitação expressa do consumidor para interrupção dos contatos.

Art. 3º- As empresas abrangidas por esta Lei deverão:

I — identificar-se claramente no início da chamada, informando:

a) nome empresarial;

b) finalidade do contato;

c) canal para cancelamento de futuras ligações;

II — manter sistema de registro das solicitações de bloqueio realizadas pelos consumidores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

III — cessar os contatos telefônicos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após manifestação do consumidor pelo não recebimento de chamadas;

IV — adotar mecanismos razoáveis de controle para evitar chamadas excessivas ou repetitivas.

Art. 4º- É assegurado ao consumidor o direito de solicitar, a qualquer tempo e sem ônus, o bloqueio do recebimento de chamadas de telemarketing ativo.

Parágrafo único. A solicitação poderá ser realizada durante a própria ligação ou por meio eletrônico disponibilizado pela empresa.

Art. 5º- O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator, observado o devido processo administrativo, às seguintes sanções administrativas:

I — advertência;

II — multa de R$ 2.000,00 (dois mil reais) a R$ 100.000,00 (cem mil reais), proporcionalmente:

a) à gravidade da infração;

b) à vantagem auferida;

c) à capacidade econômica do infrator;

d) à reincidência;

III — suspensão temporária do alvará municipal de funcionamento das atividades relacionadas ao atendimento ou operação de telemarketing, em caso de reincidência grave.

§1º As penalidades previstas neste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente.

§2º Os recursos oriundos das multas serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 6º- A fiscalização do cumprimento desta Lei competirá a CODECON órgão municipal de proteção e defesa do consumidor, sem prejuízo da atuação dos demais órgãos competentes.

Art. 7º- Esta Lei não se aplica:

I — às chamadas realizadas por órgãos públicos em razão de interesse público relevante;

II — às comunicações relacionadas à prestação regular de serviços públicos essenciais ou serviços previamente contratados pelo consumidor;

III — aos contatos expressamente autorizados pelo consumidor;

IV — às chamadas destinadas à confirmação de procedimentos médicos, educacionais, bancários ou de segurança.

Art. 8º- A aplicação desta Lei observará:

I — os princípios da razoabilidade e proporcionalidade;

II — a livre iniciativa;

III — a proteção da privacidade e do sossego do consumidor;

IV — as normas gerais federais de proteção e defesa do consumidor.

Art. 9º- O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber.

Art. 10- Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

Salvador, 27 de maio de 2026.



RANDERSON LEAL
Vereador - PODEMOS

JUSTIFICATIVA:

O presente Projeto de Lei objetiva estabelecer medidas suplementares de proteção ao consumidor diante do crescente número de reclamações relacionadas a práticas abusivas de telemarketing ativo e cobranças excessivas realizadas por empresas de call center.

A proposição encontra fundamento constitucional nos arts. 24, V e VIII, 30, I e II, e 170, V, da Constituição Federal, os quais autorizam a atuação legislativa municipal em matéria de interesse local e proteção do consumidor, em caráter suplementar às normas gerais federais.

A proposta não disciplina serviços de telecomunicações, tampouco interfere na atividade técnica das operadoras, matéria reservada à competência privativa da União (art. 22, IV, da Constituição Federal). O projeto limita-se à tutela das relações de consumo e à repressão de práticas abusivas, especialmente quanto ao excesso de contatos comerciais dirigidos aos consumidores.

O texto foi estruturado observando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, não impondo proibição absoluta à atividade econômica, mas apenas estabelecendo parâmetros mínimos de respeito à privacidade, ao sossego e à dignidade do consumidor.

Diante do exposto, submeto o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Vereadores da Câmara Municipal de Salvador.

Salvador, 27 de maio de 2026.



RANDERSON LEAL

Vereador - PODEMOS