

---

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA – ASSESSORIA TÉCNICA

LEI Nº 7.311, DE 7 DE OUTUBRO DE 2009.

Dispõe sobre as práticas do serviço de *telemarketing* e coíbe abusos e fraudes nesses serviços. A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Essa Lei disciplina as práticas de *telemarketing* e coíbe abusos e fraudes nesses serviços, obedecendo as normas estabelecidas nesta Lei para o atendimento ao cliente.

Art. 2º *Telemarketing* ou *marketing* telefônico, é o programa ou campanha na qual a intenção seja induzir a compra de bens e serviços, ou coleta de donativos, mediante ligações telefônicas para residências particulares sem que ocorra previamente uma consulta, aviso ou autorização.

Art. 3º O contato de *telemarketing* somente poderá ser efetuado no horário das 8:00 às 18:30 horas, exceto instituições religiosas e filantrópicas devidamente reconhecidas as quais, terão horários liberados inclusive, aos sábados, domingos e feriados.

§ 1º Aos sábados, domingos e feriados não poderão ser realizadas chamadas de *telemarketing*.

§ 2º Chamadas fora dos horários previstos neste artigo somente poderão ser efetuadas caso o consumidor conceda autorização prévia.

Art. 4º Os operadores de *telemarketing* deverão se identificar, no ato do atendimento, pelo nome, sobrenome e número de matrícula identificatório.

Parágrafo único. O número de matrícula referido no “caput” deverá ser fornecido e administrado pela empresa que oferece o serviço e/ou o produto ao consumidor, ficando sob sua responsabilidade a veracidade da informação.

Art. 5º Quando o operador de *telemarketing* não puder dar resposta imediata à informação ou serviço solicitado, anotará o número de telefone do consumidor, se este assim concordar, e retornará com a resposta à questão nos trinta minutos subsequentes à chamada.

Art. 6º Os operadores de *telemarketing* deverão fornecer, a pedido do consumidor, endereço para o qual poderão ser encaminhadas correspondências solicitando informações, reclamações e cancelamento de serviços.

Parágrafo único. O Aviso de Recebimento da Correspondência - AR devidamente assinado, é documento válido para qualquer reclamação posterior.

Art. 7º Nas atividades, serviços e práticas de *telemarketing* é vedada a divulgação de informações falsas, imprecisas, enganosas, fraudulentas ou ambíguas.

Art. 8º Os serviços referidos nesta Lei deverão ser prestados com a devida agilidade, ficando proibida a veiculação de propaganda, evitando-se a espera do cliente na linha e, no caso de necessitar de transferência para outro setor, que ela seja feita uma única vez devendo encerrar a oferta de bens e serviços imediatamente após a negativa do cliente.

Art. 9º As empresas de *telemarketing* não podem realizar chamadas telefônicas a cobrar para consumidores, salvo quando houver consentimento prévio e específico.

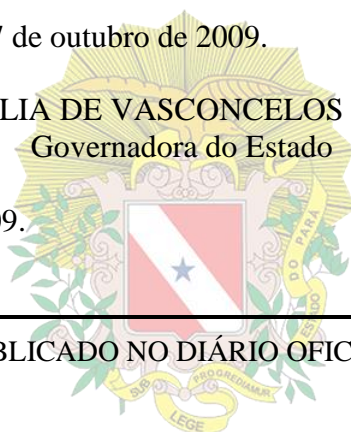
Art. 10. As empresas de *telemarketing* não podem efetuar chamadas telefônicas de caráter ofensivo nem utilizar táticas de constrangimento e coerção.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO, 7 de outubro de 2009.

ANA JÚLIA DE VASCONCELOS CAREPA  
Governadora do Estado

DOE Nº 31.522, de 09/10/2009.



---

TEXTO IDÊNTICO AO PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO PARÁ

ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA



ESTADO DO PARÁ