



CIÊNCIA E TECNOLOGIA:
IMPLICAÇÕES NO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

FEPEG

F Ó R U M
ENSINO • PESQUISA • EXTENSÃO • GESTÃO

REALIZAÇÃO:



APOIO:



ISSN: 1806-549X

A UTILIZAÇÃO EXCESSIVA DE ASSISTENTES VIRTUAIS PELAS EMPRESAS DE TELEMARKETING E O DIREITO AO SOSSEGO

Autores: MARIANA SOARES DE QUEIROZ, GUILHERME DE MESQUITA ABASS, LUCIANO SOARES MAIA

Com o decorrer dos anos, a evolução tecnológica no mundo apresentou diversas vantagens para a sociedade, inclusive na esfera empresarial, na qual permitiu-se uma maior praticidade do trabalho, no tocante ao seu *modus operandi*, ensejando um maior aproveitamento. **Objetivos:** Objetiva-se discutir o avanço tecnológico, a utilização excessiva de assistentes virtuais e o direito ao sossego. **Metodologia:** Para isso, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental. **Resultados:** A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988), previu como princípio basilar e objetivo fundamental, o desenvolvimento nacional, através do avanço tecnológico, consignado em seu artigo 218. Ainda, em busca do êxito no desenvolvimento tecnológico nacional, a CRFB/1988 previu a “estimulação do Brasil à formação e ao fortalecimento da inovação nas empresas”, conforme parágrafo único do artigo 219. Diante dessa busca tecnológica, as empresas modificaram a forma de relacionamento com o cliente, substituindo a pessoa do atendente pelos “assistentes virtuais”, também denominados “bots” ou “robôs”. Embora a tecnologia desfrute de seus inúmeros benefícios, é factível que, com a sua utilização em excesso poderá haver efeitos negativos. Nessa linha, o abuso do direito à tecnologia pelas empresas na área de telemarketing - como em realizar importunas e excessivas ligações para oferecimento de produtos, serviços ou cobranças - esbarra no princípio da intimidade, protegido constitucionalmente no artigo 5º, X. Assim, há o choque de princípios constitucionais: de um lado a inovação tecnológica e, de outro, o direito à intimidade. Ressalta-se que, o Decreto-Lei n. 3.688/1941 em seu artigo 42, II, sistematiza que é considerada contravenção penal “perturbar alguém o trabalho ou o sossego alheios, exercendo profissão incômoda ou ruidosa, em desacordo com as prescrições legais”, todavia, não seria possível processar criminalmente a pessoa jurídica, em razão do ilícito penal não ser relativo à lesão ao meio ambiente, ilícito em que as empresas podem responder criminalmente, conforme dispõe o parágrafo 3º do artigo 225 da CRFB/1988. **Conclusão:** Portanto, a solução para os incômodos realizados por tais empresas seria o aperfeiçoamento da inteligência artificial, com a regulação do horário e a quantidade máxima de ligações permitidas a serem efetuadas no dia ou na semana.