

São Paulo, 26 de março de 2019.

**Ilmo. Sr. Luciano Timm, secretário Nacional do Consumidor
SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor**

luciano.timm@mj.gov.br

assessoria.senacon@mj.gov.br

gab.senacon@mj.gov.br

Ilma. Sra. Elisa Vieira Leonel

Superintendente de Relações com os Consumidores da ANATEL

elisaleonel@anatel.gov.br

Assunto: **Medidas de controle dos *robocalls***

Prezado Senhor Secretário,
Prezada Senhora Superintendente,

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Considerando a histórica luta deste Instituto na defesa de direitos coletivos dos consumidores no Brasil, o Idec vem solicitar e sugerir providências em relação à utilização de *robocalls* por fornecedores de produtos e serviços.

Nos últimos anos, este Instituto tem recebido diversos relatos de consumidores e tem acompanhado matérias jornalísticas que relatam o uso abusivo desta tecnologia que, conseqüentemente, se tornou um estorvo para os consumidores, com prejuízos práticos à qualidade de vida e segurança daqueles que recebem ligações diárias dessas famigeradas máquinas.

De forma geral, os *robocalls* podem ser considerados o *spam* da telefonia. Assim como os famosos *e-mails* indesejados, este tipo de ligação tem como objetivo aplicar golpes ou fazer circular, para o maior número de pessoas e no menor tempo possível, mensagens, promoções e cobranças de dívidas.

Estes “robôs” dividem-se basicamente em dois tipos. No primeiro grupo estão as ligações nas quais o consumidor interage exclusivamente com um robô, e, muitas vezes, não consegue fazer cessar tais ligações, mesmo que não deseje mais recebê-las ou não seja o destinatário da ligação, fato comum nas ligações de empresas de recuperação de crédito e que podem ser consideradas cobranças vexatórias, terminantemente vedadas pelo Código de Defesa do Consumidor. No segundo grupo estão as ligações realizadas simultaneamente para diversos consumidores, sendo que somente o primeiro usuário a atender a ligação é direcionado a um operador de telemarketing. Os demais destinatários, ao atender a ligação, a têm encerrada de forma abrupta. Segundo inúmeros relatos, estas ligações se repetem dezenas de vezes ao dia, e o que é pior, sem que o consumidor consiga identificar a origem das chamadas. Essa falta de identificação faz com que o consumidor fique rendido, sem ter de quem reclamar e sem um canal apropriado para que seja realizada reclamação dessa prática abusiva.

Ainda não há estudos aprofundados sobre esse tipo de situação no Brasil, mas há levantamentos internacionais, como do site *YouMail*, que calculou que apenas em abril de 2018 cerca de 3,4 bilhões de chamadas foram realizadas no país. No Brasil, consumidores relatam ofertas, por exemplo, de produtos como assistência funerária, suplementos alimentares e seguros, entre tantos outros, que perturbam a paz e o direito à privacidade dos usuários, muitas vezes prejudicando a qualidade de vida dos consumidores. Já no aspecto da segurança nas relações de consumo, há, ainda, criminosos que se utilizam da automação para conseguir vantagens indevidas, enganando os consumidores, especialmente idosos e outros grupos mais vulneráveis.

Sobre o assunto, é verdade que temos no Regulamento Geral dos Direitos dos Consumidores (RGC - Resolução 632/2014) o artigo 3º, inciso XVIII, que proíbe as mensagens publicitárias para estações móveis que não tenham livre e expressa autorização do consumidor. Há, ainda, uma série de dispositivos presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC) que apontam para a ilegalidade da prática. Entre eles estão os princípios relativos à Política Nacional de Relações de Consumo, que afirmam o respeito, à dignidade e a busca da melhoria da qualidade de vida e segurança dos consumidores, sempre através da boa-fé objetiva e transparência que são os pilares da harmonia e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º CDC). A mesma norma aponta como direitos básicos do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais (art. 6º CDC).

Além disso, existem leis estaduais que tratam do tema e criam um sistema de bloqueio de ligações de telemarketing, como a Lei Estadual de nº 13.226/2008 de São Paulo, bastando cadastrar o número no sistema do PROCON de São Paulo.

Ocorre que a regulamentação supramencionada não tem impedido que as ligações automatizadas ocorram para números fixos e móveis, utilizando em ambos os

casos números de telefones diversos ou mesmo números não identificados, o que dificulta a responsabilização da empresa que se utiliza do mecanismo.

Pelas razões expostas, acreditamos ser preciso avançar nessa discussão, com a participação de todos os setores envolvidos, para que as normas de proteção ao consumidor não sejam reiteradamente violadas pelas empresas que se utilizam dos *robocalls* e que precarizam de forma clara os serviços de telefonia.

Reiteramos que os relatos recebidos pelo Instituto dão conta de um cenário de amplo uso destas ferramentas, com graves consequências para a vida prática dos consumidores no que se refere à sua qualidade de vida e segurança. Há diversos relatos de consumidores que não mais atendem aos seus telefones em função dessa situação, o que podem levar a prejuízos diversos para estes usuários, uma vez que chamadas de seu interesse também passam a não ser atendidas.

Frente a esse cenário, consideramos urgente o engajamento da Anatel e da Senacon, guardadas as suas atribuições legais, na disciplina e coibição destas práticas danosas. E, como contribuição a este processo, sugerimos o estudo de algumas ações que podem contribuir para conter o avanço dos *robocalls*, sem o prejuízo de medidas adicionais caso se apresentarem como as mais favoráveis aos objetivos de fazer cessar este tipo de prática comercial:

1. Criação de um cadastro federal de bloqueio de ligações indesejadas;
2. Alteração no Regulamento Geral dos Direitos dos Consumidores (RGC) para proibir as chamadas realizadas por robôs, excetuando-se somente àquelas de interesse geral dos consumidores;
3. Com base no artigo 55, §4º do CDC, que a Senacon e a Anatel notifiquem as operadoras de telefonia, para que prestem informações de interesse do consumidor sobre eventuais *blacklists* (listas de telefones de números que sabidamente são utilizados para spams), bem como sobre empresas que utilizam dessas práticas no mercado de consumo, para que seja possível tomar as medidas cabíveis;
4. Disponibilização de identificador gratuito de chamada para que o consumidor possa rejeitar facilmente os *robocalls*;
5. Disponibilização de um serviço gratuito de bloqueio;
6. Aplicação das penalidades previstas legalmente no artigo 56, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se as sanções previstas em caso de descumprimento da Regulamentação e do sistema de bloqueio;

7. Acompanhamento da evolução desse tipo de *spam* telefônico para avaliação dos sistemas de controle e seu grau de solução;
8. Apoio a medidas como o fórum “Quem Perturba”, que identifica números de telefone utilizados para ofertas de produtos e serviços, além de golpes, com acompanhamento e monitoramento das práticas abusivas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Desejamos que a presente manifestação seja recebida e tratada com a devida preocupação que o assunto enseja, e as sugestões acima mencionadas possam servir como um primeiro subsídio para que possamos traçar avanços regulamentares, fiscalizatórios e de práticas comerciais que tenham como objetivo a promoção de uma cultura de consumo saudável, na qual os direitos constitucionais dos usuários das telecomunicações e os direitos dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor sejam integralmente respeitados.

Agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para o diálogo,

Atenciosamente,



Teresa Liporace
Coordenadora Executiva do Idec



Diogo Moyses
Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais