

## **PROPOSTAS PARA COIBIR AS LIGAÇÕES INDESEJADAS E ABUSIVAS**

*Critérios objetivos – como subsídio à discussão no âmbito do CDUST – a serem considerados no aperfeiçoamento das normas vigentes, abrangendo o conjunto de agentes de mercado responsáveis pela cadeia de contatos indesejados e abusivos.*

O uso abusivo das ligações telefônicas para oferta de produtos e serviços, bem como para cobranças de débitos financeiros, é hoje um dos principais problemas dos consumidores no Brasil.

Entre os abusos diagnosticados mais comuns estão o excesso de ligações em um mesmo dia, ligações em dias e horários inapropriados, dificuldades na identificação da origem das chamadas, uso de números de origem alternativos para inviabilizar o bloqueio das ligações pelo usuário, dificuldades de toda ordem para fazer cessar ligações inoportunas, constrangimento na cobrança de dívidas e assédio a idosos para a venda de produtos diversos, concessão ou portabilidade de empréstimos consignados, entre outros.

Além disso, segundo pesquisas internacionais, o Brasil está entre as nações que mais utilizam robôs para a realização de contato direto com o consumidor. Em muitos casos, são disparadas ligações simultâneas para diversos consumidores, sendo que somente o primeiro usuário a atender as ligações é direcionado aos atendentes de telemarketing.

Tais práticas interferem negativamente na qualidade de vida dos consumidores, em especial dos mais vulneráveis, que não possuem instrumentos para fazer cessar tais ligações. Há inúmeros relatos de usuários que deixam de atender ligações - que podem ser relevantes e de seu interesse - em função do grande número de ligações indesejadas e das dificuldades de identificação de sua origem.

Frente a este quadro e à insuficiência da regulação atual sobre o tema, o Idec apresenta propostas concretas para fazer cessar as práticas abusivas de telemarketing, tendo por base que as ligações, bem como mensagens de aplicativos e SMS, só podem ser realizadas a partir do consentimento expresso do consumidor, fornecido à empresa em instrumento específico, claro e transparente, para coibir o assédio aos consumidores por empresas de diferentes perfis.

O ordenamento jurídico brasileiro garante estes direitos através de princípio e normas legais como o artigo 5º, X, da Constituição Federal, os artigos 6º, IV e 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, os artigos 3º e 9º do Estatuto do Idoso e o artigo 2º da Lei Geral de

Proteção de Dados. Nada obsta, deste modo, que haja uma regulação ampla, que abarque os diferentes tipos de ligações indesejadas.

A seguir, são apresentados critérios objetivos a serem considerados no aperfeiçoamento das normas vigentes do setor das telecomunicações, bem como em regulamentação de abrangência mais ampla, uma vez que as ligações indesejadas extrapolam o setor regulado pela Anatel e devem, portanto, receber um tratamento capaz de abarcar o conjunto de agentes de mercado responsáveis pela cadeia de contatos indesejados e abusivos.

## **1. PRÁTICAS ABUSIVAS QUE DEVEM SER TOTALMENTE VEDADAS**

- 1.1. Contato para a oferta de produtos ou serviços sem autorização expressa e específica do consumidor;
- 1.2. Ligações automatizadas simultâneas para vários consumidores, sem operadores de telemarketing responsáveis para cada um dos números chamados;
- 1.3. Ligações de números não identificados e/ou não identificáveis;
- 1.4. Utilização de números alternativos em caso de bloqueio pelo usuário do número identificado na primeira chamada;
- 1.5. Ligações de telemarketing para idosos e beneficiários do INSS, para oferta de produtos, serviços, incluindo a oferta e portabilidade de crédito consignado (Art. 39, IV, e Art. 67, CDC).

## **2. DIRETRIZES GERAIS NOS CASOS AUTORIZADOS PELO CONSUMIDOR**

- 2.1. Nos casos autorizados, o horário para a realização de chamada para consumidores deve ser restrito, das 9h às 18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
- 2.2. Nos casos autorizados, as tentativas de ligações só podem ser realizadas, no máximo, duas vezes por dia, mesmo que as chamadas não sejam atendidas ou tenham sido recusadas pelo consumidor;
- 2.3. O consumidor contatado por telefone ou mensagem eletrônica para a oferta de produto ou serviço somente poderá ser acionado novamente 6 meses após o último contato.

### **3. TELEMARKETING - VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS, INCLUINDO OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES**

- 3.1. Ligações para consumidores que visem a oferta de produtos ou serviços só podem ser realizadas com o consentimento prévio e expresso do consumidor;
- 3.2. Cada ligação realizada, automatizada ou não, deve vir acompanhada da possibilidade de cancelamento da autorização concedida, de forma que o consumidor possa facilmente indicar sua opção por não mais receber ligações e revogar o consentimento anteriormente concedido. Além disso, tal autorização poderá ser revogada a qualquer momento, mediante acesso ao SAC, à ouvidoria, ou envio de mensagem eletrônica.
- 3.3. O consumidor contatado por telefone ou mensagem eletrônica para a oferta de produto ou serviço somente poderá ser acionado novamente 6 (seis) meses após o último contato;
- 3.4. Ofertas mais vantajosas dos clientes de operadora de telecomunicações da qual o consumidor é cliente ativo, nos termos do artigo 46 da Resolução nº 632, de 2014 da ANATEL, podem ser realizadas a cada 6 (seis) meses, respeitados os parâmetros gerais previstos.

### **4. TELEMARKETING - COBRANÇAS**

- 4.1. O contato por telefone, SMS e aplicativos para a efetivação de cobrança de dívidas sempre deverá ser realizado diretamente por atendente que detenha os dados da dívida e possa esclarecer as dúvidas do consumidor, sendo vedado o uso de robôs ou de outras ferramentas eletrônicas que substituam ou retardam o contato pessoal;
- 4.2. No caso específico da oferta de serviços de interesse público de uso contínuo (telefone, internet, luz, água, gás), o consumidor deve ser contatado, inclusive por meio automatizado, desde que exista a opção de falar com pessoa natural (atendente) a qualquer momento da ligação, para ser comunicado de atraso no pagamento, sendo esta comunicação permitida uma vez a cada 7 (sete) dias. A prestadora também deve comunicar o consumidor da iminência de interrupção do serviço.
- 4.3. O contato para a realização de cobrança de dívida, por qualquer meio, deverá ser direcionado exclusivamente ao devedor, sendo vedada a realização de ligações a terceiros, ainda que tenham parentesco com o devedor (art. 42, *caput*, CDC);
- 4.4. Caso o consumidor se identifique como não sendo o destinatário da cobrança – a um operador ou de forma automatizada –, as ligações não podem ser mais realizadas;

- 4.5. Caso o consumidor se identifique como destinatário da cobrança e a ligação for recebida e ouvida até o final, ou intermediada por um operador, nova ligação só pode ser realizada dentro do prazo mínimo de 30 dias;
- 4.6. Ligações realizadas, não completadas ou não ouvidas até o final – no caso de chamada automatizada –, só podem ser novamente realizadas após 7 (sete) dias.

## **5. AÇÕES ESPERADAS DO GOVERNO FEDERAL**

- 5.1. Criar regulamentação sobre o tema que abarque o conjunto das práticas abusivas descritas, com a previsão de sanções em caso de descumprimento;
- 5.2. Criar cadastro federal de bloqueio de ligações indesejadas, juntamente com canal de reclamação específico para este fim;
- 5.2. Recebimento pela ANATEL de reclamações de consumidores em relação às ligações de telemarketing do setor regulado;
- 5.3. Criação de sistema integrado para remessa, pela Anatel e Senacon, de reclamações de empresas reguladas por outros órgãos e agências;
- 5.4. Fiscalização pelo Ministério da Justiça e ANATEL das ligações indesejadas, incluindo as automatizadas e realizadas por robôs;
- 5.5. Aplicação de sanções previstas no art. 56 e seguintes da Lei 8.078/90 para as empresas que desrespeitarem tais critérios, sem prejuízo do consumidor buscar a reparação de danos;
- 5.6. Envio de indícios de violação das regras de proteção de dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

## **6. AÇÕES ESPERADAS DAS OPERADORAS DE TELEFONIA FIXA (STFC) E MÓVEL (SMP)**

- 6.1. Adequar-se à regulação vigente e incorporar as diretrizes em instrumento de autorregulação, quando couber;
- 6.2. Implementar identificador gratuitos de chamadas, identificando também os spams telefônicos. Enviar relatório mensal para ANATEL com os spams e bloqueá-los quando autorizado.

\* \* \*