

Consumidor Direito + Grita

Entre agosto de 2019 e junho deste ano, o Procon-DF recebeu 15.749 reclamações sobre condutas abusivas por parte de empresas telemarketing, por meio do Me Respeite, o serviço de bloqueio destas chamadas do DF

Pare de me ligar!

» CARLOS SILVA*

Ligações em excesso por parte de empresas de telemarketing são uma constante na vida do consumidor. Entre agosto de 2019 e junho deste ano, o Procon-DF recebeu 15.749 reclamações sobre condutas abusivas por parte de empresas deste segmento, por meio do Me Respeite, o serviço de bloqueio de telemarketing do DF.

A atendente Yasmin Cunha, de 22 anos, moradora de Santo Antônio do Descoberto, é uma das que sofrem com ligações constantes de empresas oferecendo produtos e serviços. “Recebo muitas ligações de gravações. Às vezes, nem é de operadora que eu utilizo. Acontece todos os dias e a qualquer hora. São insuportáveis”, conta com raiva.

Já a consultora Júlia Chaves também lida diariamente com chamadas vindas tanto de números com prefixo 0303, como determinado pela Anatel, quanto de números de celular, utilizados para contornar a determinação. “Sempre tem números que ligam e não falam nada. Só ficam me ligando o tempo todo. Geralmente são números de celular normais”, afirma.

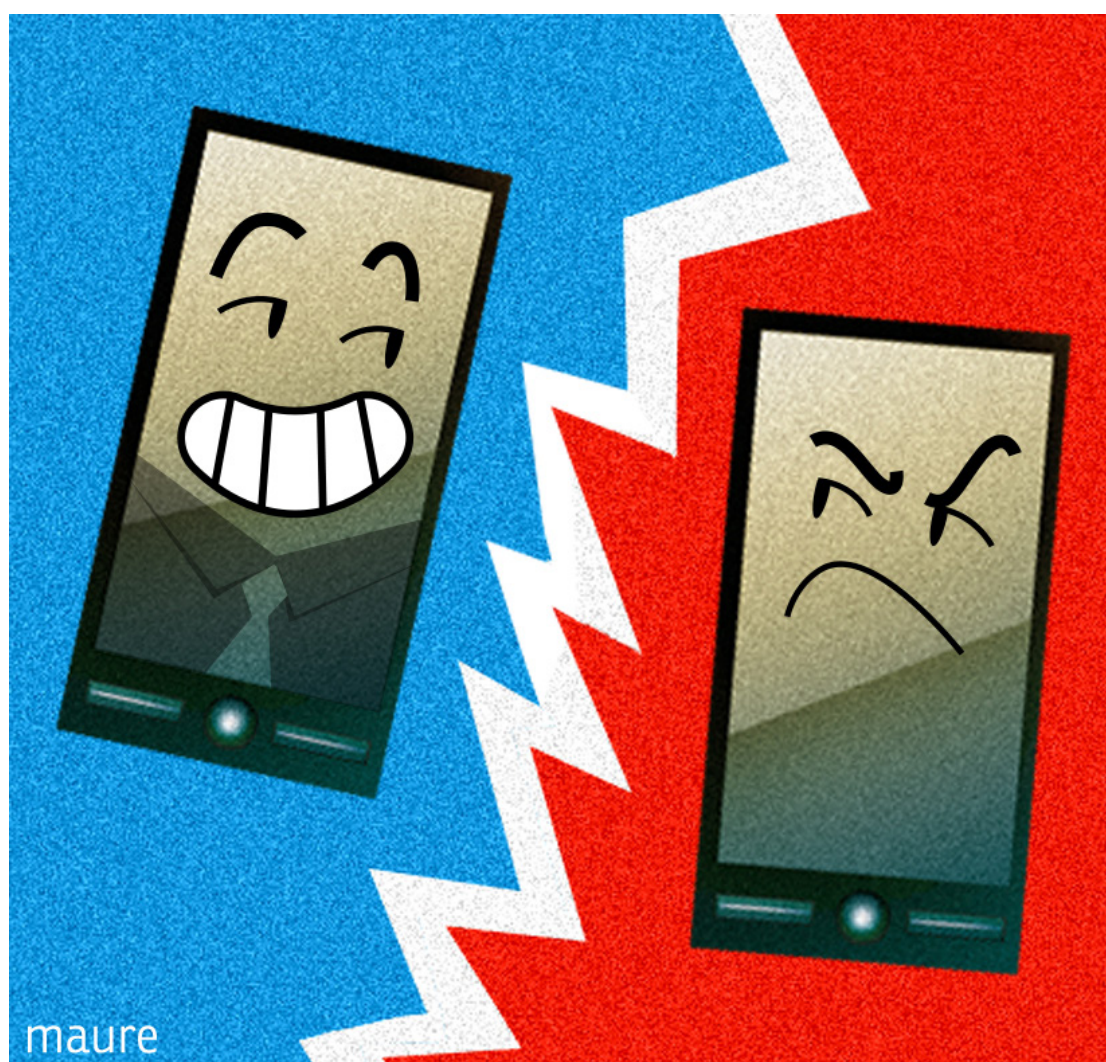
Embora passem por situações distintas relacionadas ao abuso no telemarketing, as duas usuárias relatam uma experiência em comum: mesmo bloqueando os números, as empresas ainda continuam ligando. “Toda vez que ligam, eu bloqueio o número, mas voltam a ligar, e a situação se

mantém do mesmo jeito”, conta Yasmin. “Bloqueio e volta tudo de novo. Só muda o número de celular que usam pra ligar”, afirma Júlia frustrada.

Problema complexo

Apesar de parecer um problema simples, cuja solução passa pelo bloqueio dos números, ações de marketing ativo, como as de telemarketing, constituem uma questão complexa no tocante à adequação da atividade e aos seus efeitos, como explica Alexandre Kehrig Veronese Aguiar, professor de direito da Universidade de Brasília (UnB) e especialista em Sociologia da Ciência e Tecnologia. “Nesse sentido temos que achar um meio termo entre o aborrecimento que essa atividade pode gerar a uma pessoa e o benefício que o marketing ativo pode gerar ao consumidor. A questão é ter regras mais claras para que o consumidor possa, com apoio do Estado, criar mecanismos para se proteger contra práticas abusivas”, pondera.

Outra questão apontada por Kehrig se dá no uso de dados pelas empresas. Muitos desses, como números de telefone, são necessários para a prestação do serviço contratado. De acordo com o especialista, também se faz necessário tornar mais nítida a forma com que estes dados são utilizados. “É preciso fazer com que as especificações sobre a gestão desses dados cadastrais fiquem mais claras, fazendo com



maure

que determinadas prescrições que estão na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais converjam com as normas do CDC, para que a empresa não possa, por exemplo, passar seus dados para uma outra empresa com finalidade diferente”, explica.

Por fim, Kehrig pontua que, além das ações de regulação, é preciso haver inclusão das empresas de telemarketing no processo de alinhamento do que pode ser feito no contato com os consumidores. “A empresas de telemarketing precisam ser incluídas, não somente vilanizadas. No senso comum ficamos irritados com a empresa em si, porém se o telemarketing conseguir encontrar espaço regulatório, é possível equilibrar isso”, conclui.

Se liga no CDC

Embora grande parte dos consumidores tenha se acostumado com as ligações constantes feitas por empresas de telemarketing, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz diretrizes claras sobre o contato de empresas com consumidores, o qual também tem apoio em resoluções de outros órgãos, como explica Isabelli Carvalho, especialista em direito do consumidor. “A legislação acerca de telefonia abrange o código de Defesa do Consumidor com os direitos e obrigações de forma geral nas relações de consumo. Temos, ainda, as resoluções da Anatel que dispõe de forma específica sobre os direitos e obrigações nas relações de consumo no ramo da telefonia”, afirma.

Uma dessas resoluções que dá apoio ao CDC na regulação do telemarketing é a utilização do prefixo identificador 0303, por resolução da Anatel. Carvalho alerta que, em caso de transgressão, a empresa pode sofrer sérias consequências. “Caso a empresa descumpra essa determinação poderá ser submetida a sanções por parte da Anatel, inclusive com o bloqueio do número de telefone”, adverte.

Carvalho explica que o consumidor também pode se atentar a certos aspectos que podem caracterizar conduta abusiva por parte da empresa. “Alguns fatores determinantes para configuração da abusividade poderão ser: diversas ligações seguidas, feitas em

Dicas para evitar problemas

- » Tire prints das ligações e se possível grave as chamadas
- » Salve o registro/histórico de chamadas para comprovação
- » Entre em contato com a empresa e solicite o encerramento das ligações
- » Caso não seja resolvido, o consumidor pode fazer reclamações junto à ANATEL, ao Procon, e poderá, ainda, elaborar uma reclamação junto ao site consumidor.gov.br para tentar solucionar a questão
- » Se o problema não for resolvido, o consumidor pode procurar o auxílio de um(a) advogado(a) para análise do caso e possível ajuizamento de ação

horários inoportunos, constantemente. Em alguns casos, até mesmo quando o consumidor realiza o bloqueio, continuam ligando de outros números”, explica.

Por fim, é preciso que o consumidor também fique atento para denunciar casos de abuso por parte das empresas. Ao identificar essas e outras condutas abusivas por empresas de telemarketing é possível utilizar os Procons estaduais e municipais para realizar denúncias. Além disso, o consumidor pode cadastrar o número de celular no site <http://www.naomepertube.com.br/> para que as chamadas sejam bloqueadas. Basta digitar “me respeite Procon DF” e realizar o cadastro.

»SERASA

COBRANÇA INDEVIDA

» MARIA DAS MERCES PINTO XAVIER
SANTA MARIA

A aposentada Maria das Mercês Pinto Xavier, de 67 anos, moradora de Santa Maria, procurou a coluna Grita do Consumidor, pois recebeu uma carta de cobrança indevida enviada pela Serasa. De acordo com a idosa, a carta chegou em seu endereço no mês passado e relatava uma dívida de R\$ 167,30, com data de vencimento para o dia 11/6/22, em seu nome. “Nem falaram do que era essa dívida. Só deram o valor e até quando eu tinha para pagar. Não reconheço essa dívida”, afirma. Ela também conta que, mesmo procurando a Serasa para verificar sobre a dívida, não conseguiu respostas. “Tento ligar, mas só cai numa musiquinha e nunca atendem. Só dizem para entrar no aplicativo e nada mais”, concluiu.

Resposta da empresa:

Em nota, a Serasa informou que não foram localizadas dívidas no cadastro da consumidora. Também foi informado que as dívidas vencidas e não pagas são enviadas pelas próprias empresas credoras. “Assim, orientamos que a consumidora — e outros na mesma situação — entre em contato com a empresa que consta na carta comunicado para obter mais informações”, explica.



Resposta da consumidora:

“Acho um absurdo a pessoa ficar recebendo um boleto atrás do outro sem dever. Chegamos lá e não tinha conta nenhuma. É golpe de quadrilha. Fico feliz que o caso foi esclarecido”.

»SULAMÉRICA

AUMENTO EXCESSIVO DE PREÇO

» ANTONIA PADUA DE PAULA E SILVA
SOBRADINHO II

A servidora pública aposentada Antônia Pádua de Paula e Silva, de 60 anos, moradora de Sobradinho II, entrou em contato com a coluna Grita do Consumidor para falar sobre problemas com o reajuste no valor do plano de saúde SulAmérica. Ela conta que o valor pago mensalmente ao plano contratado era de R\$ 1.661,32. Entretanto, no mês de junho, o custo saltou para R\$ 4.300,81, sem comunicação prévia da empresa sobre o aumento. “Tenho o plano há 12 anos e sempre pagava o mesmo valor. Quando tentei entrar em contato, disseram que isso tinha acontecido por eu ter mudado de faixa etária”, afirma. A aposentada também conta que, frente ao aumento repentino do valor pago, somente foi dada a opção de prorrogar o pagamento do boleto para o dia 26/7/2021. “Nem a portabilidade deixaram eu fazer. Somente depois de pagar a mensalidade do mês de julho. É um aumento abusivo”, explica.

Resposta da empresa

“A SulAmérica não comenta processos judiciais em andamento”

Resposta da consumidora:

A equipe de reportagem do Correio não conseguiu resposta da consumidora até o fechamento desta edição

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852