

## Consumidor Direito + Grita

Chamadas frequentes tiram a paz do dia a dia, mas o consumidor tem à disposição ferramentas para impedir a insistência na oferta de produtos e serviços via telefone. Descubra como se resguardar

# Como livrar-se das ligações indesejadas

» JOSÉ ALBUQUERQUE

Quando as ligações insistentes de telemarketing começam a afetar a tranquilidade e a produtividade, o consumidor pode recorrer a mecanismos para bloquear esse tipo de abordagem. Empresas que fazem ofertas constantes de produtos e serviços por telefone podem estar desrespeitando direitos básicos dos clientes. Em alguns casos, a prática pode ser considerada abusiva, especialmente quando ocorre sem consentimento prévio. Para evitar esse incômodo, existem ferramentas e regulamentações que permitem limitar ou até impedir essas chamadas. Saiba quais são seus direitos e como se proteger dessas ligações indesejadas.

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) endureceu regras contra o telemarketing e anunciou novas regras de combate às chamadas abusivas. Desde 5 de janeiro, todas as empresas ou organizações que realizam mais de 10 mil chamadas diárias deverão adotar o 0303. Anteriormente, o uso do prefixo era restrito às empresas de vendas. Com as novas regras, será obrigatório para qualquer empresa ou entidade que realize grandes volumes de chamadas, independentemente do motivo. Essa mudança busca equilibrar as regras entre diferentes setores e reduzir o volume de chamadas indesejadas.

Um estudo da Anatel identificou que poucas empresas são responsáveis pelo volume intenso de chamadas, utilizando as redes de telecomunicações de maneira desordenada e se aproveitando do anonimato para realizar ligações insistentes. Para combater o abuso, as empresas que não se adequarem às novas regras terão suas chamadas bloqueadas. As prestadoras de telecomunicações deverão monitorar e identificar os responsáveis por um volume intenso de chamadas e terão 60 dias para se adequar.

Além disso, a agência introduziu a opção de "Origem Verificada"



para originadores de grandes volumes de chamadas que não queiram aderir a 0303. Com essa opção, o consumidor verá na tela do telefone um selo indicando que o número chamador passou por uma camada extra de segurança, acompanhado dos dados de identificação da empresa.

Por fim, a Anatel permitirá que até 10% das chamadas realizadas por empresas que adotarem o 0303 sejam feitas por numeração convencional, aplicável a chamadas não direcionadas ao consumidor, como entre

filiais ou com fornecedores.

Muitas vezes, ao receber tais ofertas, o consumidor não está interessado nessa interferência no cotidiano. As ligações e mensagens são recebidas em momentos variados, como, por exemplo, quando as pessoas estão dormindo, dirigindo, trabalhando ou estudando, tirando a atenção e interrompendo mais de uma vez por dia.

O advogado Arthur Soares de Melo, da Melo Advocacia, diz que o consumidor pode bloquear a empresa. "Embora não seja possível garantir uma proteção absoluta

contra as abordagens indesejadas de empresas de telemarketing, existem plataformas, como o Não me perturbe, que oferecem uma medida de controle. Nesse sistema, os consumidores podem registrar seus números de telefone, o que resulta no bloqueio das chamadas indesejadas. Essa iniciativa é fruto de uma colaboração entre o governo e a Anatel, visando mitigar essas chamadas inconvenientes", afirma o advogado.

É importante ressaltar que esse sistema está vinculado apenas às empresas que estão cadastradas.

O que significa que ligações de outros números podem ocorrer. Em situações em que essas chamadas persistem, os consumidores têm a opção de entrar em contato diretamente com o Procon, que pode tomar as medidas necessárias para abordar a questão.

Outro direito do consumidor é entrar com uma ação judicial no Juizado Especial Cível. É relevante observar que, nesse contexto, a presença de um advogado não é obrigatória, embora seja recomendável. Portanto, os consumidores que se sentirem prejudicados pelas chamadas persistentes de telemarketing podem buscar soluções por meio das instituições governamentais, tanto de forma administrativa quanto de forma judicial.

### "Me respeite"

Isaias Samenezes, da Advocacia Wernik, explicou sobre a atuação da Lei Distrital no 6.305/2019, que busca promover o bem-estar do consumidor e limitar tais práticas, como o programa Me respeite. Nele, os consumidores podem realizar um cadastro prévio, fornecendo números de telefone fixo ou móvel para os quais não desejam receber ligações. Dessa forma, as empresas ficam impedidas de entrar em contato com os números cadastrados no sistema.

Foi o caso do empresário Thalisson Rodrigo, 20 anos, que passou uma temporada recebendo ligações excessivas de telemarketing. O empresário não sabia da existência do programa eletrônico até procurar na internet meios de parar de receber as chamadas. Foi então que ele encontrou e se inscreveu no Me respeite. Após 30 dias, as empresas ficaram proibidas de promoverem o marketing direto para os números de telefone cadastrados, com exceção das entidades filantrópicas, organizações de assistência social, educacional e de saúde sem fins econômicos. "Me ajudou bastante esse procedimento do Procon, perdia muito tempo atendendo

ligações de vendas que eu já tinha recusado", conclui o empresário.

O Procon-DF poderá expedir comunicações às empresas e impor multas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), no caso de transgressão ou violação das regras do cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

Será considerada prática abusiva, nos termos da lei, condicionar o fornecimento de produto ou serviço à exclusão ou à não inserção do número de linha ao cadastro. Apenas os números registrados no Distrito Federal são passíveis de inscrição. O não cumprimento por parte das empresas resulta na aplicação de multas ou outras sanções administrativas.

A adoção do código 0303 não eliminará as ligações indesejadas de telemarketing. Esse código é usado por empresas legalizadas que realizam telemarketing ativo, ou seja, que efetuam ligações para oferecer produtos e serviços. Muitas delas, não autorizadas, utilizam programas de computador para ocultar o seu número, evitando a detecção por filtros de spam ou programas destinados a coibir práticas abusivas de telemarketing. Conforme destacado pelo artigo 29 do CDC, todas as pessoas, independentemente de serem identificadas ou não, estão equiparadas a consumidores quando expostas a práticas abusivas previstas em lei.

"O Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDF) aponta que a oferta excessiva de produtos e serviços por meio de contato telefônico ou mensagens constitui uma prática abusiva, interferindo na paz, sossego e tranquilidade do cidadão, podendo gerar dano moral. Nesse contexto, o usuário que se sentir lesado deve ser capaz de comprovar o excesso de ligações", afirma o advogado Isaias Samenezes.

\*Estagiário sob a supervisão de Eduardo Pinho

### » LILLY - ESTÉTICA

## PROCEDIMENTO ESTÉTICO SEM RESULTADO

Zenilda Silva pagou quase R\$ 5 mil na compra de três procedimentos estéticos na Lilly Estética, localizada no Gilberto Salomão. No entanto, após aguardar seis meses, prazo máximo para avaliar os resultados, a cliente alega não ter obtido sucesso e afirma que os procedimentos não foram refeitos, conforme prometido pela empresa. A insatisfação levou Zenilda a buscar uma solução. "Falaram que iriam devolver o dinheiro. Fiz três agendamentos para essa devolução e ainda não a fizeram", reclama. A consumidora relata que, após negociações, um acordo foi alcançado para o reembolso do valor. Porém, a cliente informa que continua sendo debitada em seu cartão de crédito, com mais 10 parcelas pendentes. "O reembolso ainda não foi efetuado e a empresa não deu esclarecimentos," afirma.



### Resposta da empresa

"Foi enviado e-mail a ela, vai ser encaminhado outro e-mail atualizando."

### Comentário da consumidora

» Recebi o e-mail.

### » HOB

## DIFICULDADE PARA AGENDAR CIRURGIA

Ana Luiza Joazeiro afirma que está enfrentando desafios para realizar a marcação de uma cirurgia de reparação de grau no hospital oftalmológico de Brasília. Ela buscou atendimento há cerca de três semanas e passou por consultas e exames necessários para o procedimento. Após a liberação do médico para a cirurgia, a paciente foi instruída a dirigir-se à central de marcação de cirurgias para obter orçamentos. Com pressa, solicitou que os orçamentos fossem enviados por telefone ou e-mail, a fim de evitar uma espera prolongada no local. Entretanto, passadas mais de uma semana, a paciente declara não ter recebido os orçamentos solicitados. Suas tentativas de comunicação por mensagem e telefone não obtiveram sucesso, resultando em respostas vagas e na indicação de que a resolução do problema só seria possível presencialmente. "O meu objetivo é fazer a cirurgia o mais rápido possível. Então, assim, só estão adiando e eu não estou entendendo o motivo", lamenta.

### Resposta da empresa

A empresa não respondeu ao **Correio**, mas assim que o jornal contactou o HOB, a paciente informou que o hospital entrou em contato com ela e mandou o orçamento.

### Comentário do consumidor

» Enviaram mensagem agora.

### 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](mailto: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