

Consumidor Direito + Grita

Chamadas insistentes com ofertas de produtos e serviços podem incomodar diariamente a vida de milhares de pessoas. Especialista afirma que a prática pode ser considerada invasiva e, quando isso acontece, existem mecanismos para interromper o ciclo de assédio

Ligações de telemarketing podem ser abusivas

» BRUNA TEIXEIRA*

As chamadas telefônicas de telemarketing incomodam milhares de pessoas diariamente no Brasil. O que muitos não sabem é que, quando as ligações insistentes começam a irritar o consumidor, existem atitudes que podem ser tomadas para evitar esse tipo de abordagem, como explica a advogada especialista em direito do consumidor Carla Simas.

“É possível registrar o número em listas de bloqueio, consultar o CNPJ do originador e formalizar reclamação na Anatel e no Procon local. Além de reclamações administrativas, o consumidor pode acionar o Judiciário para cessar a prática e buscar indenização por dano moral quando houver abuso comprovado, especialmente em caso de cobrança, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC)”, esclarece.

A especialista explica que o CDC não especifica os casos de abuso nas chamadas, mas artigos do código oferecem uma base suficiente para caracterizar o assédio, como as regras de publicidade e identificação de mensagem publicitária, práticas para prevalecer-se da fraqueza do consumidor e limites à cobrança de dívidas, neste caso frequentemente invocados contra ligações insistentes.

“O Ministério da Justiça e Procons orientam que a repetição excessiva viola a intimidade do consumidor e caracteriza abuso. Há ainda leis estaduais que limitam horários”, afirmou. “Em vendas, o ‘assédio de consumo’ passou a ser expressamente vedado pela Lei que trata do superendividamento, que incluiu proibições a assediador ou pressionar consumidores vulneráveis”, conclui Carla.

Eduardo Aquino, 26, relata que, frequentemente, se sente incomodado pelas ligações. “Fico muito impaciente com essas chamadas, porque ficam ligando várias vezes, usando vários números diferentes. Eu tento bloquear o máximo possível, mas nem isso adianta”, desabafa.



O jovem ainda expõe a insatisfação com a falta de controle das companhias telefônicas para evitar o aborrecimento dos clientes. “Os responsáveis precisam tomar medidas cabíveis para evitar essas ações, e as linhas telefônicas precisam ser fiscalizadas para impor limites a essa situação”, completa.

Fiscalização

Em outubro de 2022, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) estabeleceu a obrigatoriedade da identificação de chamadas de telemarketing pelo prefixo 0303. A medida visava facilitar o reconhecimento dos números pelo consumidor, além de contribuir para o combate a fraudes e ligações abusivas.

No entanto, essa medida foi revogada em agosto deste ano, pela própria Anatel, que alegou, em nota, que a anulação da regra ocorreu devido à substituição por outras estratégias

consideradas mais eficientes no combate ao incômodo dos consumidores.

A Conselheira da Anatel, Cristiana Camarate, explica que, a partir do novo método de fiscalização, as empresas precisam, a partir de agora, autenticar as chamadas. “Isso significa que, ao receber uma ligação, o celular terá uma verificação de que aquela chamada está vindo de uma empresa regularizada. Na prática, isso gera muita segurança para o consumidor”, esclarece.

Essa tecnologia de autenticação permite a identificação do autor da chamada, já que concede a exibição do número devidamente registrado pelo autor da ligação, o nome da empresa que o registrou e, até mesmo, a sua logomarca, acompanhada por selo que atesta a veracidade das informações.

Segundo a conselheira, atualmente, as maiores queixas dos consumidores são relacionadas a chamadas perigosas e fraudulentas, di-

ferentemente de alguns anos atrás, quando a maioria reclamava de importunação por ligações para oferta de produtos ou serviços. “É por esta razão que a Anatel determinou a autenticação imediata destas empresas. O 0303 passa a ser facultativo. Ele representa atualmente apenas 10% das chamadas que estão circulando. E muitas delas eram com números falseados, fraudulentos, capazes de enganar o consumidor. Com essas medidas, nós esperamos atuar na causa raiz do problema”, conclui Cristiana.

De acordo com a Agência, as empresas que realizam mais de 500 mil chamadas mensais terão 90 dias para se adequar à medida, contados a partir de 7 de agosto deste ano.

A advogada afirma que enquanto a autenticação e a identificação completas não forem visíveis, o usuário fica prejudicado. Mas salienta que existem outras opções de monitoramento. “Ferramentas

Nota da Anatel

» “Com base nos dados decorrentes de monitoramento da rede e acompanhamento técnico da questão, a Agência entendeu que é mais efetivo focar seus esforços na obrigatoriedade de utilização do mecanismo de autenticação de chamadas como forma de reduzir o incômodo sofrido pelos consumidores.

» Destaca-se, ainda, que a adoção do mecanismo de autenticação: (a) dificultará a utilização de spoofing (mascaramento de número), pelo bloqueio das chamadas identificadas como tal, garantindo que o chamador é realmente o detentor do número que aparece na tela do celular e, (b) na forma imposta pela Agência, abrangerá 50% das chamadas cursadas na rede

e não apenas 10%, como era o caso do 0303.

» A Agência reforça que está em curso a implementação de outras medidas para ampliação do bloqueio de empresas irregulares e redução das chamadas abusivas que chegam aos celulares dos consumidores e o 0303 segue vigente, porém opcional para as empresas.

» A Agência reafirma que continua a tratar o tema das chamadas abusivas com absoluta seriedade e compromisso, atuando de forma técnica, planejada e integrada para combater as novas práticas irregulares que surgem utilizando as redes de telecomunicações.”

Medidas e soluções

A advogada cita alguns mecanismos de fiscalização das chamadas abusivas, como o Não Me Perturbe, o Não Me Ligue, do Procon-SP, e o Qual Empresa Me Ligou?, onde é possível consultar o CNPJ do originador da ligação.

A especialista alerta que empresas que descumprem normas estabelecidas pelos clientes, como o bloqueio do número pelo Não me Perturbe, podem ser penalizadas. “As infrações ao CDC estão sujeitas a sanções administrativas, como advertência, multa e suspensão de fornecimento do serviço, além de medidas civis e, em casos de cobrança abusiva, até criminais, segundo o artigo 71 do CDC”, aponta.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» BANCO BV MUDANÇA DE ENDEREÇO

Elizabeth Oliveira, 32, financiou uma moto com o Banco BV, em 2023. Ela alega que teve um problema com a transferência, pois o endereço no contrato era de Goiás e, atualmente, reside em Brasília. A cliente ligou diversas vezes para o banco a fim de tentar trocar a Unidade Federativa do documento para regularizar o serviço em Brasília. Após diversas ligações, o banco a orientou a pagar um boleto, para que a transferência fosse realizada. “Eu fiz o pagamento, mandei os comprovantes e sempre enviava e-mail e ligava perguntando. Sempre falavam ‘em cinco dias úteis lhe darão a resposta’ e acabava o prazo, e o ciclo se repetia”, afirmou.

Resposta da empresa

“O banco BV informa que, após levantamento feito pela Ouvidoria, identificou que o processo não pôde ser concluído porque a emissão do documento inicial deve ocorrer no Detran/GO, etapa obrigatória para posterior transferência ao Detran/DF. O banco já orientou a cliente sobre o procedimento a ser seguido e reitera que a conclusão do processo depende exclusivamente da apresentação desse documento emitido no Detran/GO e permanece à disposição para reavaliar o caso tão logo seja apresentada a documentação necessária.”



Comentário da consumidora

“O caso agora pra mim é: quero o reembolso que me prometeram. Porque eu havia pagado para realizarem o procedimento de troca de UF, e não foi feito.”

» MODA FITNESS E PRAIA

COMPRA ON-LINE

Louise Rodrigues, 43, conta que se interessou por uma promoção da loja Moda Fitness e Praia, que ela viu nas redes sociais. A propaganda alegava que, na compra de duas peças de roupa, receberia uma terceira de graça. A cliente pesquisou sobre a loja, analisou o perfil e achou confiável para realizar a compra. Após meses de espera, a compra nunca chegou. Louise enviou diversos e-mails, e nunca teve resposta. “Depois disso, descobri que era uma empresa falsa que estava enganando milhares de pessoas. Mandeí muitas mensagens, e nunca responderam nada”, relata.

Resposta da empresa:

A empresa não nos retornou em nenhum meio de contato disponível. Em casos como esse, o Procon-DF aconselha que o consumidor registre a denúncia no site oficial do Instituto de Defesa do Consumidor ou busque atendimento presencial em regiões onde esse serviço é disponibilizado. Após a denúncia, a equipe jurídica do Procon dará prosseguimento ao caso.

Comentário da consumidora:

“Denunciei a página e avisei para várias pessoas denunciarem também. Não aparecem mais os anúncios para mim, mas acredito que eles continuam enganando várias pessoas.”

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