

Consumidor Direito + Grita

Quando o telefone não para de tocar...

» BRUNNA RAMOS*
» LUIZ FRANCISCO*

As ligações insistentes de telemarketing e cobrança deixaram de ser apenas um incômodo para se tornar uma das principais queixas dos consumidores brasileiros. Quando os contatos passam a interferir na rotina, no trabalho e até na saúde emocional, a situação pode configurar prática abusiva e abrir caminho para medidas administrativas e judiciais.

O fotógrafo Henrique François conhece bem esse problema. Durante meses, ele recebeu chamadas constantes de uma empresa que procurava sua mãe para oferecer empréstimos, mesmo sem que ela tivesse fornecido o número dele. “Meu telefone está no meu CPF há cerca de 20 anos. Eu explicava que não era o contato da minha mãe e pedia para retirarem meu número do sistema, mas continuavam ligando. Em alguns casos, os atendentes desligavam quando eu questionava a origem dos meus dados”, relata.

Além do aborrecimento, o uso indevido de contatos levanta alertas sobre a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A legislação garante ao cidadão o direito de saber a origem de suas informações nos bancos de dados corporativos e exige o consentimento para o tratamento dessas informações. Quando as empresas utilizam cadastros obtidos de forma desautorizada ou se recusam a excluir os dados após a solicitação do titular, incorrem em violação direta à privacidade, fortalecendo a tese de prática abusiva e ilegalidade na Justiça.

Segundo Henrique, a frequência das chamadas o obrigou a ativar o bloqueio de números desconhecidos no celular. A medida, porém, teve consequências profissionais. “Como fotógrafo, meu celular é minha principal ferramenta de trabalho. Acabei perdendo uma oportunidade de contrato porque a ligação do cliente foi silenciada. Foi quando decidi procurar a Justiça”, conta.

Insistência abusiva

De acordo com o advogado especialista em relações de consumo Sandro Brotherhood, não existe um número exato de chamadas que, automaticamente, caracterize ilegalidade. “O que os tribunais analisam é

o conjunto da conduta. As ligações passam a ser consideradas abusivas quando são reiteradas, persistem mesmo após a manifestação de vontade do consumidor para que cessem ou interferem concretamente em sua rotina, trabalho, descanso e tranquilidade”, explica.

O especialista destaca que uma coisa é o consumidor buscar uma ordem judicial para interromper os contatos. Outra é conseguir indenização por danos morais. “Para a indenização, normalmente, é necessário demonstrar que a situação ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano e atingiu de forma relevante a privacidade ou a tranquilidade da pessoa”, afirma.

No início de 2025, um colega de François o indicou para realizar a cobertura fotográfica de um evento em uma embaixada. O trabalho teria duração de cerca de duas semanas e renderia aproximadamente R\$ 12 mil. O contratante tentou entrar em contato por telefone para formalizar a contratação, mas a ligação foi automaticamente bloqueada pelo sistema de silenciamento que Henrique havia adotado para se proteger das chamadas abusivas.

Sem conseguir falar com o fotógrafo, o cliente contratou outro profissional. Para Henrique, a perda da oportunidade foi o estopim para buscar reparação judicial.

Na ação, ele pediu que a empresa fosse obrigada a interromper definitivamente os contatos e solicitou indenização por danos materiais, em razão do contrato perdido, além de compensação por danos morais. Também tentou descobrir a origem dos dados pessoais utilizados pela empresa para realizar as ligações, questionando como informações de sua família haviam chegado ao banco de dados utilizado pelos operadores.

Embora nem todos os pedidos tenham sido acolhidos pela Justiça, Henrique afirma que o processo produziu um efeito prático importante: as ligações cessaram. Hoje, ele conta que voltou a manter o telefone sem bloqueios especiais e não recebe mais os contatos insistentes que, durante meses, interferiram em sua rotina profissional e pessoal.

Primeiro passo

Antes de procurar o Judiciário, especialistas recomendam reunir o máximo possível de evidências. Entre os principais documentos, estão registros do histórico de chamadas, gravações, mensagens de texto, protocolos

Se a insistência passa a comprometer a tranquilidade, a privacidade ou o trabalho do consumidor, a legislação oferece instrumentos para interromper a prática e buscar reparação pelos danos sofridos



Como se proteger

Especialistas recomendam que os consumidores:

- » Guardem prints do histórico de chamadas;
- » Registrem protocolos de atendimento;
- » Gravem ligações quando possível;
- » Façam cadastro no Não Me Perturbe;
- » Formalizem reclamações na empresa, no Procon e na Anatel;
- » Documentem a continuidade das chamadas após os pedidos de bloqueio.

» A orientação é não ignorar situações persistentes. Embora o telemarketing seja uma atividade legal, o assédio telefônico não é. Quando a insistência passa a comprometer a tranquilidade, a privacidade ou o trabalho do consumidor, a legislação oferece instrumentos para interromper a prática e buscar reparação pelos danos sofridos.

de atendimento, e-mails e comprovantes de reclamações feitas à empresa, ao Procon ou à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). “Não basta dizer que recebeu muitas ligações. É importante demonstrar objetivamente a frequência, os horários e a persistência dos contatos. Quanto mais completa for a documentação, mais consistente tende a ser a ação”, orienta Brotherhood.

O advogado João Paulo Ribeiro Dornelas acrescenta que também vale guardar relatórios fornecidos pelas operadoras e registrar todos os números utilizados pelas empresas.

Paula Oliveira chegou a procurar o Procon depois de receber ligações constantes de uma operadora que sequer era a responsável pelo seu plano telefônico. Ela conta que trabalhava em um templo de meditação e precisava manter o celular disponível para contatos importantes. “O telefone tocava o tempo todo. Eu atendia, achando que poderia ser algo relacionado ao trabalho e era mais uma ligação oferecendo serviços. Aquilo começou

a atrapalhar minha rotina e me causou muito desgaste”, relata.

Paula registrou reclamação no Procon, mas decidiu não seguir com o processo. “Depois de um tempo, percebi que a situação não estava melhorando e acabei trocando de número para ter paz novamente”, diz.

Incomodado com a insistência, o fotógrafo começou a gravar as chamadas e a reunir provas da frequência dos contatos. Também realizou cadastro no serviço Não Me Perturbe, ferramenta criada para impedir ligações publicitárias. Ainda assim, as chamadas continuaram chegando diariamente.

Segundo os especialistas, o cadastro em plataformas de bloqueio, como o Não Me Perturbe, e as reclamações em órgãos de defesa do consumidor não são obrigatórios para ingressar na Justiça.

“O consumidor não precisa esgotar todas as vias administrativas antes de propor uma ação. Porém, essas medidas ajudam muito na produção de provas e demonstram que a

empresa tinha conhecimento de que os contatos eram indesejados”, explica Brotherhood.

Sobre indenizações, a jurisprudência mais recente tem considerado diversos fatores para avaliar a existência de dano moral. Entre eles estão a repetição intensa das chamadas, contatos feitos por vários números diferentes, insistência após pedidos de interrupção, ligações automatizadas, cobranças de dívidas inexistentes e chamadas realizadas em horários inadequados.

No Distrito Federal, decisões recentes têm reconhecido indenizações em casos de contatos excessivos e persistentes, embora os valores variem conforme as circunstâncias de cada processo. “Não existe uma tabela fixa. Os juízes analisam a intensidade da perturbação, o tempo de duração, o comportamento da empresa e os impactos causados ao consumidor”, afirma Dornelas.

* **Estagiários sob asupervisão de Tharsila Prates**

»AMAZON ENTREGA DESCONHECIDA

A cliente Júlia Régis reclama de um problema na entrega de um fone de ouvido. Ela conta que não recebeu o produto que comprou da Amazon e que está marcado como entregue no nome e endereço de outra pessoa que ela não conhece. “Eu não sei porque foi marcado para esta pessoa, sendo que meu CEP e meu endereço são outros”, lamenta a consumidora.

Resposta da empresa

A Amazon esclarece que está resolvendo o caso internamente. Afirmamos nosso compromisso com o atendimento ao cliente.

Comentário da consumidora

“Deu tudo certo. Eles me entregaram rapidinho e me pediram desculpas pelo ocorrido.”



»AZUL MALA DANIFICADA

O consumidor Pedro Victor Berna relata que voltou de uma viagem da Europa e, na hora de pegar a bagagem despachada, a mala apareceu com três rodinhas quebradas. Ele abriu um protocolo para ser ressarcido do prejuízo. “A agência não me entregou o dinheiro até agora e já faz mais de duas semanas”, relata o cliente.

Resposta da empresa

A Latam informa que entrou em contato com a cliente, e o caso foi resolvido.

Comentário da consumidora

“A empresa entrou mesmo em contato comigo. Meu problema ainda não foi resolvido completamente, mas está encaminhado.”

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