

Ligações indesejadas

Benchmarking internacional

Levantamento resumido sobre chamadas não solicitadas em sete países

Brasília-DF, dezembro/2019

SUMÁRIO

Resumo	3
1. Estados Unidos	4
1.1. Estratégia.....	4
1.2. Arranjo institucional	6
2. Reino Unido	8
2.1. Estratégia.....	8
2.2. Arranjo institucional	9
3. Itália	11
3.1. Estratégia.....	11
3.2. Arranjo institucional	12
4. Austrália.....	14
4.1. Estratégia.....	15
4.2. Arranjo institucional	16
5. Alemanha.....	18
5.1. Estratégia.....	18
5.2. Arranjo Institucional	19
6. Índia	22
6.1. Estratégia.....	22
6.2. Arranjo institucional	23
7. França	25
7.1. Estratégia.....	25
7.2. Arranjo institucional	26

RESUMO

Este relatório¹ apresenta as ações tomadas por sete países – Estados Unidos, Reino Unido, Itália, Austrália, Alemanha, Índia e França – quanto às ligações indesejadas. Trata-se de documento que tem por objetivo trazer sinteticamente as iniciativas adotadas pelo setor privado e pelos reguladores desses países. Aborda-se, por país, um breve contexto, a estratégia utilizada e o arranjo institucional.

Como se notará, as listas de não perturbe são o recurso mais comumente utilizado, em configurações próprias e que por vezes se destacam dos demais, como é o caso da Austrália, em que o *telemarketer* (responsável pela atividade de realizar contatos telefônicos com finalidade comercial) submete a lista de contatos prospectivos (*mailing*) ao *Do Not Call Registry*, que faz a checagem dos números, informando quais deles encontram-se no cadastro de bloqueio e quais não. Esse serviço tem um custo e funciona por meio da compra de uma assinatura com créditos.

Outra frente do combate às ligações não solicitadas tem se dado nas redes de telecomunicações com o objetivo de frear o tráfego dessas chamadas volumosas, sendo os Estados Unidos o caso mais evidente.

Por outro lado, a Alemanha optou pela proibição das chamadas indesejadas por meio da adoção de lei vigente desde 2009, enquanto o regulador da Itália implementou recurso de numeração específico para ligações de vendas.

Durante a realização do levantamento, pode-se perceber que o problema das ligações indesejadas é heterogêneo em relação ao setor que mais incomoda ou ao tipo de chamada indesejada mais comum (abordagem comercial realizada por atendente, ou gravada, chamada com claro objetivo fraudulento etc).

Por se tratar de acompanhamento de dados e processos dinâmicos, este relatório abre espaço para futura complementação quanto ao detalhamento de cada iniciativa, aos desafios encontrados na implementação das estratégias, aos resultados alcançados e à relação entre ligações indesejadas e proteção e privacidade de dados.

¹ Pesquisa realizada por RCIC/SRC e RCTS/SRC: Adriano Cortez Marcomini, Fabiana Vasconcelos de Souza, Fabio Vianna Velloso, Lila Paula de Sousa Ganzer e João Vicente de Aragão da Costa.

1. ESTADOS UNIDOS

O problema das ligações indesejadas nos Estados Unidos envolve chamadas de *telemarketing*, ligações gravadas (*robocalls*)² e aquelas cujo número que aparece como chamador no terminal do usuário chamado não permite a identificação imediata e correta do código de acesso que a originou, prática conhecida como *spoofing*, sendo que este último frequentemente acompanha e facilita o *robocall* ilegal.

Fontes não governamentais estimam que as ligações indesejadas atinjam a casa dos bilhões, sendo somente as de *robocalls* em 47,8 bilhões em 2018³. As reclamações são igualmente numerosas, e foram de 5,7 milhões em 2018, considerando aquelas feitas por consumidores que se registraram em lista de não perturbe nacional⁴.

Os três motivos mais reportados nas reclamações de quem se cadastrou em lista de não perturbe são de ligações para redução de débitos, com cerca de 30%; saúde (*medical and prescription*), com aproximadamente 20%; e ligações de fraudadores (*imposters*), com 17%⁵. Também integram essa lista, em menor proporção, ligações sobre viagens, computadores/suporte técnico, garantias, segurança residencial, prêmios e loterias⁶. Entre os 11 motivos citados, não se encontra nominalmente o setor de telecomunicações.

1.1. ESTRATÉGIA

A **Federal Communications Commission (FCC)** tem buscado uma abordagem preventiva, incentivando a adoção de técnicas e procedimentos que permitam às prestadoras bloquear o tráfego de chamadas que denotem um comportamento irregular dos agentes de mercado antes mesmo que essas alcancem os consumidores. As ações desse regulador estadunidense ocorrem nas seguintes frentes:

1. **Bloqueio de chamadas na rede:** a partir de novembro de 2017 a FCC passou a permitir que prestadoras de serviço de voz bloqueiem chamadas claramente falsificadas (*spoofed calls*) sem violar as regras de completamento de ligações⁷. Os números que podem ser bloqueados são aqueles presentes em lista “do not originate” (números que não fazem chamadas), além de números inválidos, com códigos de área inexistentes, números que não foram atribuídos a um prestador e números alocados a um provedor, mas que não estão em uso no momento⁸.
2. **Bloqueio by default ao consumidor**⁹: a FCC aprovou em junho de 2019 uma *Declaratory Ruling* para afirmar que os prestadores podem bloquear *robocalls* por padrão, a não ser que o consumidor manifeste o desejo de recebê-las, ou seja, alterando um modelo de *opt-in* para *opt-out*¹⁰. A declaração esclarece ainda que provedores podem oferecer ao consumidor o

² A *Federal Trade Commission (FTC)* distingue ligações indesejadas em *live caller* e *robocalls*, sendo as últimas, em contraste com as primeiras, realizadas por meio de mensagens gravadas e não por atendentes (FTC. [Robocalls](#); FTC. [The National Do Not Call Registry Data Book, 2018](#), p. 4).

³ *Federal Communications Commission (FCC)*. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 13, p. 6; em citação a dado do YouMail, empresa que oferece, entre outros, o bloqueio de ligações indesejadas via aplicativo e que publica o [Robocall Index](#).

⁴ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 11, p. 5. Inclui *live calls*, *robocalls* e com tipo não reportado.

⁵ Percentuais calculados a partir dos números de reclamações por assunto presentes no *The National Do Not Call Registry Data Book* (FTC. [The National Do Not Call Registry Data Book, 2018](#), p. 7).

⁶ FTC. [The National Do Not Call Registry Data Book, 2018](#), p. 7.

⁷ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 18, p. 7.

⁸ FCC. [FCC Adopts Rules to Help Block Illegal Robocalls](#), em [News Release](#), nov/2017.

⁹ FCC. [Blocking Unwanted Robocalls by Default](#).

¹⁰ FCC. [Declaratory ruling and third further notice of proposed rulemaking](#).

bloqueio de chamadas de números que não estejam em sua lista de contatos ou em outra “white list”¹¹.

3. **Autenticação de identidade**¹²: as prestadoras de serviços de voz foram demandadas em novembro de 2018 pelo *chairman* da FCC, Ajit Pai, a adotar sistemas robustos de autenticação e lançá-los ainda em 2019. Chamada de SHAKEN/STIR (*Signature-based Handling of Asserted information using token/Secure Telephony Identity Revisited*), essa iniciativa autentica apenas a identidade do chamador, não envolvendo o conteúdo da chamada. A FCC diz que os benefícios da autenticação são substanciais, pois consumidores e os provedores de serviços de voz saberão que os chamadores são quem eles dizem ser, reduzindo assim o risco de fraude e garantindo a responsabilização de chamadores que não observem as regras aplicáveis. Em julho deste ano, um encontro apresentou o progresso dos principais provedores na implementação do SHAKEN/STIR e debateu outros aspectos e desafios à sua implementação, como a experiência do consumidor que se beneficiará da autenticação de chamadas¹³.
4. **Enforcement**¹⁴: a FCC também adotou ações que envolvem proposição ou imposição de *monetary forfeitures* no total de US\$ 245 milhões contra infratores ou aparentes violadores do *Truth in Caller ID Act* ou *Telephone Consumer Protection Act* (TCPA). Mais de uma vez, indivíduos e empresas que realizaram chamadas indevidas foram objeto de sanções. Foi o caso, por exemplo, de Adrian Abramovich, que promoveu quase 100 milhões de chamadas ao longo de apenas três meses, passando-se por companhias conhecidas (usando *spoofing*) com o objetivo de vender pacotes de viagem e hospedagem. A penalidade imposta alcançou o montante total de US\$ 120 milhões¹⁵.
5. **Rastreio de chamadas**¹⁶: a *Consumer & Governmental Affairs Bureau* da FCC, que desenvolve e implementa as políticas de consumo da FCC¹⁷, enviou cartas em novembro de 2018 a provedores de serviços de telefonia de voz convocando-os a auxiliar nos esforços da indústria para rastrear chamadas automatizadas e *robocalls*¹⁸. Partindo de uma reclamação ou encaminhamento de outra agência ou *stakeholder*, essa comissão envia uma intimação à transportadora do reclamante solicitando que a transportadora localize a chamada em seus registros usando as características de identificação específicas (data, hora, número originador e chamador) e identifique a transportadora responsável pelo envio da chamada em questão para sua rede¹⁹.
6. **Números reatribuídos**²⁰: em dezembro de 2018, a FCC autorizou a criação de uma base de dados de números reatribuídos para possibilitar, aos chamadores dos grandes geradores de tráfego de chamadas, a verificação prévia a respeito do fato de um número ter sido objeto de uma nova atribuição ou designação, a fim de proteger os consumidores que utilizam

¹¹ FCC. [Declaratory ruling and third further notice of proposed rulemaking](#).

¹² FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item B, p. 8-9.

¹³ FCC. [SHAKEN/STIR Robocall Summit](#).

¹⁴ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item C, p. 10-11.

¹⁵ FCC. [FCC Fines Massive Neighbor Spoofing Robocall Operation \\$120 Million](#).

¹⁶ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 3, p. 12.

¹⁷ FCC. [Federal Communications Commission Strategic Plan 2018-2022](#), p. 1.

¹⁸ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 3, p. 12.

¹⁹ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item 3, p. 12.

²⁰ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item D, p. 12.

números nessas condições. Nos EUA, números inseridos na *Do Not Call Registry* da FTC são removidos da lista caso sejam desconectados ou reatribuídos a outro consumidor²¹.

Já a **Federal Trade Commission (FTC)**, que também implementa e aplica regras relacionadas a ligações indesejadas, tem atuado da seguinte forma:

1. **Do Not Call Registry**²²: implementada em 2003²³, permite registrar números fixos e móveis para o não recebimento de chamadas indesejadas por meio de ligação para 1-888-382-1222 ou online, pelo site www.donotcall.gov²⁴. Atualmente conta com mais de 220 milhões de números cadastrados²⁵. A lista aplica-se a *telemarketers*, mas mantém a possibilidade de que, mesmo registrado, o usuário receba ligações de organizações políticas e instituições de caridade devido aos limites de competência impostos à FTC, além de ligações realizadas para pesquisas e sondagens, por não configurarem ofertas comerciais²⁶. O período a partir do qual o usuário deixa de receber as ligações indesejadas pode ser de até 31 dias²⁷. Seu cadastro não expira, exceto se o interessado solicitar a remoção ou se o número for desconectado ou reatribuído a outro usuário²⁸.

Tanto a FCC²⁹ quanto a FTC realizam ações de educação e disponibilizam em seus *websites* dicas³⁰, guia de orientação sobre *spoofing*³¹, bem como FAQs sobre *robocalls*, *robotexts*, *spoofing*, recursos de bloqueio de chamadas e informações sobre a *Do Not Call Registry*³². A FCC participa frequentemente de *webinars*, painéis de discussão e outros eventos para fornecer ao público informações sobre *robocalls* ilegais e outros problemas relacionados ao *Telephone Consumer Protection Act*. A FCC também conta com *homepages* voltadas aos consumidores³³, sendo uma exclusiva sobre *spoofing*³⁴. Essa última agência também já apoiou várias “Robocall Challenges” com o intuito de encorajar o desenvolvimento de tecnologias para o bloqueio dessas chamadas³⁵.

1.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

O combate às ligações indesejadas envolve duas instituições, a FCC e a FTC. A FCC é “uma agência reguladora independente do governo dos Estados Unidos [...] encarregada de regular as comunicações interestaduais e internacionais por rádio, televisão, fio, satélite e cabo”³⁶. Uma de suas áreas é o *The Consumer & Governmental Affairs Bureau*, que desenvolve e implementa políticas do consumidor, e responde a demandas e queixas informais do consumidor³⁷. A partir das informações levantadas, observa-se que a FCC lidera principalmente as iniciativas que envolvem a rede de prestação do serviço de voz. Enumeram-se, como exemplo, as ações para que seja implementada a

²¹ FTC. [The Telemarketing Sales Rule](#).

²² FTC. [National Do Not Call Registry](#).

²³ FCC. [The Do Not Call Registry](#).

²⁴ FTC. [National Do Not Call Registry](#).

²⁵ FCC. [The Do Not Call Registry](#).

²⁶ FTC. [National Do Not Call Registry](#).

²⁷ FTC. [National Do Not Call Registry](#).

²⁸ FTC. [National Do Not Call Registry](#).

²⁹ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item E, p. 13-14.

³⁰ FTC. [How to stop unwanted calls](#).

³¹ FCC. [Caller ID spoofing](#).

³² FTC. [Robocalls](#).

³³ FCC. [Stop Unwanted Robocalls and Texts](#).

³⁴ FCC. [Caller ID Spoofing](#).

³⁵ FTC. [The FTC Robocall Challenge](#). FTC. [Robocall Challenge: Consumer Tips & Tricks](#).

³⁶ FCC. [Federal Communications Commission Strategic Plan 2018-2022](#), p. 1, tradução nossa.

³⁷ FCC. [Federal Communications Commission Strategic Plan 2018-2022](#), p. 1.

verificação de identidade dos números chamadores com o objetivo de combater o *spoofing*³⁸, as regras que permitem às prestadoras bloquear proativamente números sem que configure violação a políticas de completamento³⁹, o banco de dados sobre números reatribuídos⁴⁰, as multas aplicadas a *telemarketers*⁴¹ e a recente declaração sobre bloqueio de *robocalls* ao consumidor por padrão⁴².

Já a FTC é uma agência federal independente com “dupla missão única”, que consiste em proteger os consumidores e promover a concorrência⁴³. A proteção ao consumidor ocorre por meio do combate a práticas enganosas, injustas ou fraudulentas no mercado, sendo que a FTC conduz investigações, aprova regras, processa empresas e pessoas que violam a lei, bem como educa empresas e consumidores acerca de suas responsabilidades e direitos⁴⁴. A FTC recebe reclamações de consumidores⁴⁵ e gere a *Do Not Call Registry*⁴⁶. Ações de *enforcement* contra as *robocalls*⁴⁷ e também a violações à *Do Not Call Registry*, incluindo 134 ações contra empresas e operadores de *telemarketing*⁴⁸, já levaram a mais de US\$ 1,5 bilhão em sentenças judiciais⁴⁹.

Quanto à legislação, documento da FCC aponta as seguintes atribuições a cada Agência.

Tabela 1
Seleção de leis e normas federais sobre *robocalls*

Lei/Normas	Agência que faz o <i>enforcement</i>	Tipos de chamadas cobertas
<i>Telephone Consumer Protection Act (TCPA)</i> e <i>FCC Rules</i>	FCC	Restringe determinadas chamadas feitas usando uma voz artificial ou pré-gravada para linhas residenciais; certas chamadas feitas usando voz artificial ou pré-gravada ou um sistema de discagem telefônica automática para números móveis; e certas chamadas de <i>telemarketing</i> .
<i>2009 Truth in Caller ID Act (TICIDA)</i>	FCC	Proibição de transmitir a informação enganosa ou imprecisa do ID do chamador “com a intenção de fraudar, causar danos ou erroneamente obter qualquer coisa de valor”.
<i>Do Not Call Implementation Act (DNCIA)</i>	FTC e FCC	Autoriza a FTC a cobrar taxas pela implementação e aplicação de um registro Não Chamar (<i>observação nossa: o cadastro é gratuito aos usuários</i>). <i>Telemarketers</i> devem consultar o <i>National Do Not Call Registry</i> antes de ligar. Requer que a FCC consulte e coordene com a FTC para maximizar a consistência com a regra promulgada pela FTC.
<i>Telemarketing Consumer Fraud and Abuse Prevention Act (Telemarketing Act)</i> e <i>Telemarketing Sales Rule</i>	FTC	Proíbe atos ou práticas de <i>telemarketing</i> enganosos e abusivos.

Fonte: FCC. *Selected Federal Robocalls Laws and Rules in Report on Robocalls CG Docket No 17-59*, p. 3, tradução nossa, grifos nossos.

³⁸ FCC. [The FCC’s Push to Combat Robocalls & Spoofing](#).

³⁹ FCC. [Blocking Unwanted Robocalls by Default](#).

⁴⁰ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item D, p. 12.

⁴¹ FCC. [Report on Robocalls CG Docket No. 17-59](#), item C, p. 10-11.

⁴² FCC. [Declaratory ruling and third further notice of proposed rulemaking](#).

⁴³ FTC. [What We Do](#).

⁴⁴ FTC. [What We Do](#).

⁴⁵ FTC. [What We Do](#).

⁴⁶ FTC. [The National Do Not Call Registry Data Book, 2018](#), p. 3.

⁴⁷ Em junho de 2019, a FTC anunciou a [Operation Call it Quits](#) contra *robocalls*.

⁴⁸ FTC. [Robocall and The Do Not Call Registry](#).

⁴⁹ Congressional Research Service. [Protecting Consumers and Businesses from Fraudulent Robocalls](#), p. 5

2. REINO UNIDO

Segundo a Ofcom, o regulador britânico de serviços de telecomunicações, o volume de ligações indesejadas no Reino Unido tem caído, visto que entre julho de 2015 e janeiro de 2019, a proporção de adultos que receberam uma dessas chamadas no telefone fixo caiu 30 pontos percentuais (de 73% para 43%)⁵⁰. No móvel, também houve redução no mesmo período, de 52% para 37%⁵¹. As reclamações também registram queda. Em 2018, a Ofcom recebeu cerca de 32 mil reclamações, contra o pico de 46,6 mil em 2015⁵². As estatísticas do *Information Commissioner's Office* (ICO) também indicam redução, com o volume em 2018 tendo sido de 124 mil reclamações⁵³.

Outra pesquisa, referente a 2017 e sobre ligações indesejadas em telefones fixos, mostrou que 80% consideravam essas chamadas “irritante” e 8% “angustiante”, enquanto para 11% a resposta foi “não é um problema” e, para 1%, “útil”⁵⁴. Sobre os setores avaliados nesse levantamento, a maior parte das ligações (21%) referia-se a melhorias para casa (ex.: aquecedores), seguido pelo seguro conhecido como PPI (*Payment Protection Insurance*), com 15%⁵⁵. O restante dividiu-se entre seguros em geral (8%), telefone/banda larga (8%), companhias de energia, pesquisa, ligações fraudulentas, entre outros⁵⁶.

Outra fonte governamental, a *Financial Conduct Authority* (FCA), afirma que os britânicos receberam cerca de 2,7 bilhões de ligações e mensagens de texto e *e-mail* indesejados num período de 12 meses (2017/2018), contudo, esse número se refere somente a ligações que ofereciam ajuda para o usuário realizar algum tipo de reivindicação (ex.: indenização por danos pessoais ou pelo pagamento incorreto do PPI⁵⁷)⁵⁸.

Além das chamadas de vendas, ligações de fraudadores e a alteração da identificação do número chamador (*spoofing*) também são problemas no Reino Unido, atingindo inclusive instituições de governo. A Ofcom alerta sobre fraudes utilizando o nome do órgão em que se tenta obter dados bancários, pagamentos por faturas de serviços de telecomunicações, ou em que o consumidor é encorajado a retornar ao número que ligou e termina pagando um alto custo por uma ligação “premium”⁵⁹. Já a FCA divulgou que golpistas estão fazendo com que os números de suas centrais telefônicas apareçam no identificador de chamadas das pessoas contatadas por essas pessoas⁶⁰.

2.1. ESTRATÉGIA

O Reino Unido conta com um registro nacional de não perturbe do tipo *opt-out* intitulado *Telephone Preference Service* (TPS), único serviço oficial do tipo “do not call”⁶¹. Dessa forma, é comum os entes governamentais orientarem o consumidor a registrar-se no TPS para evitar chamadas de televendas, pois embora afirmem existir outras iniciativas semelhantes e que podem ser pagas, o TPS

⁵⁰ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 1. Conforme [tabela de reclamações](#) referenciada no documento, acredita-se que a pergunta ao usuário refira-se a ligações recebidas nas últimas quatro semanas.

⁵¹ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 2.

⁵² ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 3.

⁵³ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 2.

⁵⁴ Ofcom. [Landline Nuisance Calls W5, jan/fev 2017, p. 33](#).

⁵⁵ Ofcom. [Landline Nuisance Calls W5, jan/fev 2017, p. 21](#).

⁵⁶ Ofcom. [Landline Nuisance Calls W5, jan/fev 2017, p. 21](#).

⁵⁷ Sobre os problemas relacionados ao PPI, a FCA disponibiliza a página [Payment protection insurance explained](#).

⁵⁸ GOV.UK. [Tough new measures to end the blight of nuisance calls](#).

⁵⁹ Ofcom. [Advice for consumers: scam calls pretending to be from Ofcom](#).

⁶⁰ FCA. [Fake FCA emails, websites, letters and phone calls](#).

⁶¹ TPS. [Frequently Asked Questions](#), item *Does the Telephone Preference Service (TPS) charges a fee?*.

é o único que as organizações são legalmente obrigadas a observar antes de realizar uma ligação de venda⁶².

O cadastro é feito gratuitamente por telefone ou pelo site <http://www.tpsonline.org.uk>⁶³, sendo que para telefones móveis existe ainda a possibilidade de enviar mensagem de texto para o número 85095⁶⁴. Em 28 dias, a solicitação passa a ter efeito⁶⁵.

A adesão ao TPS é massiva entre usuários de linhas fixas, uma vez que 18,5 milhões de números cadastrados são desse serviço (cerca de 85% da base), enquanto para usuários de celular, existem 2,9 milhões linhas registradas, aproximadamente 3% do total de números móveis⁶⁶.

O TPS é voltado a evitar ligações de vendas, o que faz com que chamadas de cobrança, ligações gravadas/automatizadas, pesquisas, ligações de empresas no exterior e chamadas fraudulentas, por exemplo, não estejam abrangidas⁶⁷. Segundo a Ofcom, “todas as organizações do Reino Unido (incluindo caridade, organizações voluntárias e partidos políticos) são proibidas de ligar com objetivo de vendas ou *marketing*”⁶⁸.

O serviço também recebe inscrições de instituições, empresas, órgãos de governo e outros que não desejam receber ligações de venda, que devem se cadastrar no *Corporate TPS*⁶⁹ (CTPS⁷⁰). A única diferença encontrada no site do TPS entre o cadastro de cidadão em geral e o de organizações é a permanência do número no serviço⁷¹. Para pessoas, o cadastro somente expira se o número deixar de ser ativo; já as instituições devem renovar todo ano a presença na listagem⁷².

A legislação pertinente ao TPS passou a vigor em 1999 e hoje encontra-se abrigada sob a *Privacy and Electronic Communications Regulations* de 2003⁷³ que estipula, entre outros, regras para ligações de *marketing*⁷⁴.

2.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

O tema das ligações indesejadas envolve pelo menos duas entidades governamentais, que são a Ofcom e o *Information Commissioner's Office* (ICO), além do TPS, quando se trata do registro nacional de não perturbe.

Lista nacional de não perturbe (*Telephone Preference Service - TPS/Corporate Telephone Preference Service - CTPS*) – é mantida com recursos da indústria de *marketing* direto⁷⁵. A gestão do TPS/CTPS recebe reclamações e pode solicitar explicações a quem fez ligação indevida, mas não tem poderes de *enforcement*⁷⁶. Ao longo de 2017, os sistemas de relatórios de reclamações do TPS/CTPS e da ICO foram integrados, contribuindo para o recebimento mais rápido e também para avaliação de inteligência por parte da Comissão⁷⁷.

⁶² Ofcom. [Nuisance calls and messages - Consumer Guide](#), p. 2.

⁶³ Ofcom. [Nuisance calls and messages - Consumer Guide](#), p. 2.

⁶⁴ TPS. [Calling all mobile users... text 85095 to reduce nuisance calls](#).

⁶⁵ Ofcom. [Nuisance calls and messages - Consumer Guide](#), p. 2.

⁶⁶ TPS. [Calling all mobile users... text 85095 to reduce nuisance calls](#).

⁶⁷ TPS. [Frequently Asked Questions](#), item *Does the Telephone Preference Service (TPS) stop all unwanted calls?*.

⁶⁸ Ofcom. [Nuisance calls and messages - Consumer Guide](#), p. 6, tradução nossa, grifos nossos.

⁶⁹ TPS. [What is Corporate TPS?](#).

⁷⁰ ICO. [Telephone marketing](#).

⁷¹ TPS. [What is Corporate TPS?](#).

⁷² TPS. [What is Corporate TPS?](#).

⁷³ TPS. [Frequently Asked Questions](#), item *Find out more about the Telephone Preference Service (TPS)?*.

⁷⁴ ICO. [What are PECR?](#).

⁷⁵ TPS. [What is TPS?](#).

⁷⁶ TPS. [Frequently Asked Questions](#), item *How does TPS investigate my complaint?*.

⁷⁷ ICO. [Information Commissioner's Annual Report and Financial Statements 2017-18](#), p. 23.

ICO – Tem a responsabilidade estatutária sobre o TPS desde 2017, utilizando-se dos dados do mesmo para realizar *enforcement*⁷⁸. É a agência responsável por tomar medidas contra as empresas que infringem a *Privacy and Electronic Communication Regulations* de 2003 (PECR) por ligações ilegais de *marketing*, sejam “ao vivo” ou gravadas, ou envio de mensagens de texto ou *e-mails* incômodos⁷⁹. Recebe reclamações sobre essas chamadas e emitiu mais de 20 multas em 2018 sobre ligações incômodas, sendo a mais alta delas no valor de 350 mil libras a uma empresa que fez mais de 75 milhões de chamadas não solicitadas de *marketing*⁸⁰. Desde 2018, uma nova legislação permite responsabilizar diretores de empresas as quais realizaram chamadas não solicitadas e dá ao ICO poderes para multar os altos executivos que fazem ou enviam chamadas indesejadas e mensagens em até 500 mil libras⁸¹.

OFCOM – recebe reclamações e tem atuado na proteção ao consumidor, com a introdução ou fortalecimento de regras⁸². Interage com as prestadoras para requerer explicações sobre empresas a quem foram alocados blocos de números que parecem gerar altos níveis de dano ao consumidor⁸³. Também atua na parte de rede e formou um Grupo de Trabalho Estratégico (*Strategic Working Group* - *SWG*) com os nove maiores prestadores de serviços de comunicação com o intuito de explorar medidas técnicas para reduzir o impacto das chamadas indesejadas, além de, no âmbito desse grupo, receber um relatório mensal desses prestadores sobre o tráfego que atende às características de ligações indesejadas⁸⁴. Desde o final de 2018, “a maioria dos provedores desse grupo está rotineiramente bloqueando chamadas problemáticas dentro da rede e/ou oferecendo a seus clientes um serviço gratuito para bloquear ou desviar chamadas irregulares”⁸⁵.

⁷⁸ ICO. [Information Commissioner’s Annual Report and Financial Statements 2017-18](#), p. 23.

⁷⁹ ICO. [What are PECR?](#); ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 4.

⁸⁰ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 4.

⁸¹ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 4.

⁸² O documento [Nuisance calls and messages – Update to ICO-Ofcom joint action plan](#) menciona, entre essas regras, que os números exibidos para quem recebeu a chamada devem ser válidos e permitir que o usuário ligue de volta, e que as empresas de telefonia devem tomar medidas para identificar e bloquear chamadas com números inválidos (ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 4).

⁸³ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 5.

⁸⁴ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 5.

⁸⁵ ICO OFCOM. [Nuisance calls and messages - Update to ICO-Ofcom joint action plan](#), março 2019, p. 5-6, tradução nossa.

3. ITÁLIA

As ligações indesejadas são um problema na Itália pelo menos desde 2011, quando a entidade da sociedade civil *Unione Nazionale Consumatori* (UNC) já afirmava que o *telemarketing* havia assumido uma forma agressiva e muitas vezes intrusiva na Itália.

Embora não tenham sido encontrados números de reclamações, a autoridade de dados italiana – *Garante per la Protezione dei Dati Personali* – noticiou em 2018 que uma das prestadoras do país, a Vodafone, havia realizado durante um período de 18 meses em que foi investigada até 2 milhões de chamadas telefônicas promocionais e enviado cerca de 22 milhões de mensagens de texto sem o consentimento dos usuários aos quais se destinou o tráfego⁸⁶.

3.1. ESTRATÉGIA

Lista de não perturbe – Existente desde 2011, o *Registro Pubblico delle Opposizioni* (RPO) permite aos usuários, por registro gratuito, declarar explicitamente sua recusa em receber chamadas promocionais⁸⁷ de operadores que realizam atividades de *marketing* por telefone ou correio⁸⁸. O objetivo do cadastro é regular e normalizar a gestão atual do *telemarketing* e salvaguardar a privacidade dos assinantes que decidem não se tornar mais acessíveis aos operadores do setor. Em abril de 2019 já havia mais de 1.550.000 números registrados⁸⁹.

A adesão ao cadastro pode ser realizada somente pelo titular, e deve ser feita pelo site do RPO, por telefone, por *e-mail* ou por carta⁹⁰. Em 15 dias, a oposição ao recebimento de chamadas passa a vigor, por prazo indeterminado⁹¹. Atualmente, a oposição não cancela a validade dos consentimentos para contatos com fins comerciais, dados diretamente pelos usuários a empresas individuais⁹² (por exemplo, no momento da estipulação de contratos, adesão de cartões de fidelidade e assinatura de cupons com descontos⁹³).

O registro aceita o cadastramento de pessoas físicas, empresas, entidades ou associações⁹⁴. O número de telefone deixa de fazer parte da lista se o usuário pedir sua exclusão (disponível pelos mesmos meios utilizados para ingresso) ou, por exemplo, se o titular da linha mudar⁹⁵.

O levantamento feito sobre a Itália indica haver uma distinção entre números em lista pública e entre números reservados⁹⁶, pois, segundo o RPO, o que o registro faz é impedir a possibilidade de ser contatado por operadores de *telemarketing* que selecionam o número de telefone do usuário em diretórios públicos (listas públicas)⁹⁷.

⁸⁶ GARANTE. [Il Garante privacy blocca Vodafone: no al telemarketing selvaggio. Milioni le telefonate e gli sms inviati illecitamente.](#)

⁸⁷ RPO. [Home](#).

⁸⁸ O RPO diz que operador é “qualquer pessoa, física ou jurídica, que - como proprietária do processamento de dados pessoais - pretenda realizar atividades de *marketing* por telefone e/ou correio, utilizando os dados dos usuários presentes nas listas telefônicas públicas (números de telefone) e quaisquer endereços de correspondência associados. O operador deve se registrar no RPO e comunicar a lista de números que deseja entrar em contato” (RPO. [Home](#), tradução nossa, grifos nossos).

⁸⁹ RPO. [Monitoraggio](#).

⁹⁰ RPO. [Home](#).

⁹¹ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹² RPO. [Home](#).

⁹³ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹⁴ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹⁵ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹⁶ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹⁷ Informação do RPO destinada aos operadores diz que o operador deve comunicar a lista de números com os quais deseja entrar em contato, para que seja comparada com a do RPO, e assim sejam excluídos os números que solicitaram não serem contatados (RPO. [Home](#)). A lista de operadores registrados pode ser encontrada no endereço <http://www.registrodelleopposizioni.it/it/lista-operatori>.

Informações do RPO dizem ainda que, com a Lei nº 5/2018, seu escopo de aplicação foi ampliado para todos os números reservados, incluindo telefones celulares, mas que o novo serviço estará operacional somente após a promulgação do Regulamento de Implementação, que definirá a operação e os tempos técnicos de sua realização⁹⁸.

Numeração – O regulador de comunicações da Itália (*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni* – AGCOM) definiu prefixos exclusivos para *call centers*, que distinguirão as chamadas de publicidade, vendas e comunicação comercial de outras, bem como para chamadas voltadas para atividades estatísticas⁹⁹. Para a UNC, todavia, a questão não está completamente resolvida, visto que a Lei nº 5/2018 exigiu que as centrais de atendimento ajustassem todos os seus números de telefone usados para os serviços de *call center* dentro de 60 dias, mas permitiu uma alternativa, no artigo 2, que é "ou apresentar a identificação da linha à qual podem ser contatados".

3.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

A lista de não perturbe é gerida pela Fundação Ugo Bordoni, instituição de cultura e pesquisa com atuação no setor de tecnologias da informação (TICs) e concepção e implementação de serviços inovadores para a administração pública, entre outros¹⁰⁰. A Fundação está sujeita à supervisão do Ministério do Desenvolvimento Econômico, com quem tem um contrato de prestação de serviços que enfatiza a natureza de um terceiro, independente e engajado em atividades de interesse público¹⁰¹.

A Fundação é quem recebe as reclamações, feitas por *e-mail* ou carta¹⁰². Uma característica a ser ressaltada é que a violação ao direito dos usuários de fazer objeções (ou de não cumprir com o RPO por operadores de *telemarketing*) é regida pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (General Data Protection Regulation - GDPR – Regulamento nº 2016/679 da União Europeia), que prevê a aplicação de sanções pecuniárias administrativas de até 20 milhões de euros ou, para empresas, até 4% do total do volume de negócios mundial anual do ano anterior¹⁰³.

Ainda sobre *telemarketing* e o registro público de *opt-out* para tais ligações, lei com entrada em vigor em fevereiro de 2018 (Lei nº 5/2018¹⁰⁴), traz diversos dispositivos relativos a proteção de dados (ex.: o consentimento dado pelo titular dos dados para fins de *marketing* por telefone antes de se registrar no Registro Público Opt-Out é revogado no momento do registro, "com exceção do consentimento fornecido dentro de relação contratual específica em vigor ou não rescindida a mais de 30 dias")¹⁰⁵.

Sobre a responsabilidade em relação ao seu cumprimento, a Lei nº 5/2018 concede à AGCOM poder sancionatório específico sobre os operadores que realizam atividades de *call center* através de chamadas endereçadas a números nacionais fixos ou móveis¹⁰⁶.

Em seu Relatório Anual de 2018, a AGCOM informou ter sido identificada "a necessidade de fortalecer a atividade de supervisão visando conhecer os dados de identificação dos sujeitos que realizam atividades de *call center*, dada a disseminação do fenômeno *telemarketing selvaggio* e o

⁹⁸ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

⁹⁹ UNC. [Chiamate indesiderate, ok al prefisso unico e ora?](#).

¹⁰⁰ Fondazione Ugo Bordoni. [La fondazione](#).

¹⁰¹ RPO. [Home](#).

¹⁰² RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

¹⁰³ RPO. [FAQ](#), item *FAQ Abbonato*.

¹⁰⁴ A [Lei nº 5/2018](#) trouxe novas disposições sobre o registro e funcionamento do registro da oposição e o estabelecimento de prefixos nacionais para chamadas telefônicas para fins estatísticos, promocionais e de pesquisa de mercado.

¹⁰⁵ Bird & Bird. [Italy: Telemarketing - new rules for call centres and the Opt-Out Public Register](#), tradução nossa.

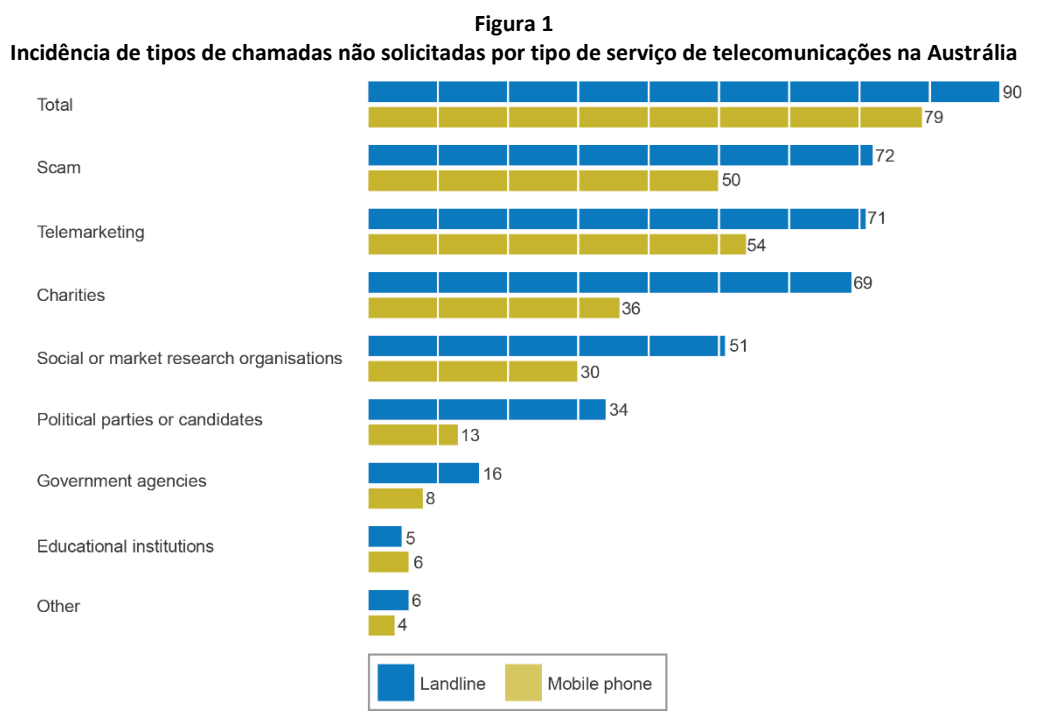
¹⁰⁶ AGCOM. [Esiti della consultazione pubblica concernente modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/cir, in relazione alle disposizioni di cui alla legge n. 5/2018](#), p. 23.

crescente número de relatos dos consumidores. Portanto, a Autoridade, também após os inúmeros pedidos de consulta dos números presentes no banco de dados do ROC [Registro pubblico Operatori di Comunicazione - Registro Público de Operadores de Comunicação] por aqueles usuários objetos de chamadas indesejáveis, iniciou a implementação da lista pública do ROC, disponibilizando uma função de pesquisa que permitirá associar um número à empresa que opera a atividade do *call center* que é o proprietário do mesmo com base nos dados declarados ao Registro”¹⁰⁷.

¹⁰⁷ AGCOM. [Relazione annuale 2018](#), p. 68-69, tradução nossa, grifos nossos.

4. AUSTRÁLIA

Em pesquisa do regulador de comunicações australiano (*Australian Communications and Media Authority – ACMA*) realizada em 2018, encontrou-se que as chamadas não solicitadas afetam 90% dos usuários de telefonia fixa e 79% dos usuários de telefonia móvel¹⁰⁸. Os maiores problemas na telefonia fixa são as chamadas fraudulentas (72% dos entrevistados confirmaram terem recebido esse tipo de ligação nos seis meses anteriores à pesquisa) e *telemarketing* (71%)¹⁰⁹. Na telefonia fixa há ainda alta incidência de ligações de caridade (69%), enquanto na telefonia móvel, as chamadas fraudulentas foram reportadas por 50% dos usuários e as de *telemarketing* por 54%¹¹⁰.



Fonte: ACMA. *Incidence of unsolicited call types by phone type (%)* in *Unsolicited calls in Australia: Consumer experience*, p. 7.

As ligações não solicitadas de *telemarketing* são feitas por várias organizações, sendo comuns as chamadas para vender soluções de energia solar, fornecimento de energia, seguros, instituições financeiras, bancos (normalmente o próprio banco onde a pessoa tem conta)¹¹¹.

Os dois tipos de ligações não solicitadas fraudulentas mais comuns são: tentativas de ganhar acesso aos computadores das vítimas e ligações que tocam brevemente para induzir a pessoa a ligar de volta para aquele número (normalmente do exterior), quando então a vítima estaria conectada a uma linha de chamadas *premium* de alto custo¹¹². Foram citadas na pesquisa qualitativa ligações do Marrocos e Eslovênia¹¹³.

¹⁰⁸ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 1.

¹⁰⁹ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 1.

¹¹⁰ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 1.

¹¹¹ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 8.

¹¹² ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 8.

¹¹³ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 8.

A maioria dos entrevistados (73%) não acredita que já tivesse alguma relação com quem ligou, sendo que esse percentual sobe para 84% nas ligações de *telemarketing*¹¹⁴. Já nas ligações de caridade, 54% acreditam que já possuíam uma relação com a organização chamadora¹¹⁵.

Outro dado do estudo é que os australianos acreditam que todas as partes têm uma parcela de responsabilidade no gerenciamento das chamadas não solicitadas (de todos os tipos), anuindo que o governo (55% concordam fortemente), os provedores de telefonia (53% concordam fortemente) e os próprios indivíduos (42% concordam fortemente) têm um papel a desempenhar¹¹⁶. No entanto, acredita-se que a maior responsabilidade é dos próprios serviços de *telemarketing* (63% concordam fortemente)¹¹⁷.

4.1. ESTRATÉGIA

“A abordagem de minimização de danos da ACMA para o gerenciamento de comunicações não solicitadas compreende a supervisão e aplicação de legislação e regulamentação (incluindo a *Lei Spam Act* de 2003 e a *Do Not Call Register Act* de 2006), bem como uma série de atividades não legislativas que contribuem para a prevenção de danos. Os objetivos desses esquemas são minimizar a intrusão e o impacto de comunicações indesejadas na privacidade de indivíduos e promover a prática responsável do setor, alinhando-se com os objetivos dos Atos”¹¹⁸.

Lista de não perturbe – O *Do Not Call Register* (DNCR) australiano conta com aproximadamente 11,7 milhões de registros de números de telefone fixo, móvel ou fax¹¹⁹. De acordo com a pesquisa da ACMA mencionada anteriormente, 66% dos usuários de linhas fixas disseram estar cadastrados e, entre os de telefonia móvel, 23%¹²⁰. As pessoas podem se registrar por formulário na internet ou por telefone através do centro de contato¹²¹. O cadastro é gratuito e uma vez registrado, o número permanecerá na lista indefinidamente, a menos que o proprietário ou seu representante o removam¹²².

Além do público em geral, podem se cadastrar no *Do Not Call Register* entidades de governo e serviços de emergência (para números usados exclusivamente por entes de governo ou para serviços de emergência), além de empresas, mas, nesse caso, para números usados apenas para transmitir e receber faxes¹²³.

A partir de 30 dias do registro, operadores de *telemarketing* e de fax não podem mais entrar em contato com números inscritos na lista, devendo esses operadores comparar suas listas de contato com os números registrados no DNCR¹²⁴.

Para a realização desse procedimento, os *telemarketers* e *fax marketers* devem criar um cadastro e comprar uma assinatura, conforme a quantidade de “créditos” que desejam ter para checar

¹¹⁴ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 10.

¹¹⁵ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 10.

¹¹⁶ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 2.

¹¹⁷ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 2.

¹¹⁸ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 7, tradução nossa.

¹¹⁹ ACMA. [About the Do Not Call Register](#).

¹²⁰ ACMA. [Unsolicited calls in Australia: Consumer experience](#), dezembro 2018, p. 2.

¹²¹ ACMA. [Protect yourself from unwanted calls and faxes](#).

¹²² ACMA. [About the Do Not Call Register](#).

¹²³ ACMA. [About the Do Not Call Register](#).

¹²⁴ ACMA. [About the Do Not Call Register](#).

suas listas¹²⁵. Existem oito opções diferentes, com valores de até 127 mil dólares australianos¹²⁶. As listas são enviadas, verificadas e devolvidas com todos os números registrados identificados¹²⁷.

A fim de proteger a privacidade dos registrados, as organizações recebem apenas informações sobre os números enviados¹²⁸ (números que constam do *Do Not Call Register*, que não constam e números inválidos¹²⁹). “Qualquer organização que ligar ou enviar um fax para um número listado no registro, ou facilitar que isso ocorra, pode estar infringindo a lei e pode sofrer penalidades”¹³⁰.

São exceções (cuja ligação não podem ter cunho comercial) as chamadas de instituições de caridade registradas, instituições educacionais, órgãos governamentais, partidos políticos, pesquisadores sociais e pesquisas de opinião¹³¹.

Padrões para a indústria - A ACMA criou dois “industry standards” com regras que os operadores de *telemarketing*, pesquisadores e profissionais de “faxes de marketing” precisam cumprir para contatar pessoas¹³². Ainda que a pessoa ou empresa esteja isenta das obrigações do Do Not Call Register Act de 2006, como as instituições de caridade, ela ainda deve atender aos requisitos contidos nesses padrões¹³³. São eles:

- 1) *The Telecommunications (Telemarketing and Research Calls) Industry Standard 2017* – Inclui obrigação de identificação do chamador, estabelece horários quando tais chamadas serão permitidas, obrigação de informar o nome de quem está chamando no início da chamada e o objetivo da chamada, bem como encerrar a chamada assim que solicitado pelo destinatário¹³⁴;
- 2) *The Fax Marketing Industry Standard 2011* – Inclui obrigação de horários para envios de faxes, obrigação de informar o nome do anunciante e seus detalhes de contato, facilitar o *opt-out*, limitar o número de faxes enviados a no máximo 10 em um período de 24 horas¹³⁵.

4.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

A ACMA tem a tarefa de realizar o *enforcement* do *Do Not Call Register Act 2006*, bem como do *Telecommunications (Telemarketing and Research Calls) Industry Standard 2017* e do *Fax Marketing Industry Standard 2011*¹³⁶. “Lidera [ainda] a resposta australiana às comunicações indesejadas, sejam por telefone, fax, e-mail, SMS ou MMS”¹³⁷. Ao mesmo tempo, a ACMA faz a gestão do *Do Not Call Register*¹³⁸, o que inclui o recebimento das reclamações dos seus usuários, por telefone ou via formulário *online*¹³⁹, além de monitoramento contínuo do cumprimento das normas do DNCR¹⁴⁰.

O regulador também atua investigando e impondo sanções às empresas de *telemarketing* que desobedecem às leis australianas. Em notícia de junho de 2019 divulgada em destaque em seu *site*,

¹²⁵ ACMA. [Using the register](#), [Subscription Overview](#) e [Washing Steps](#).

¹²⁶ ACMA. [Using the register](#), [Subscription Overview](#) e [Washing Steps](#).

¹²⁷ ACMA. [Using the register](#), [Subscription Overview](#) e [Washing Steps](#).

¹²⁸ ACMA. [About the Do Not Call Register](#).

¹²⁹ ACMA. [Washing Steps](#).

¹³⁰ ACMA. [About the Do Not Call Register](#), tradução nossa.

¹³¹ ACMA. [Receiving calls and faxes after registering](#).

¹³² ACMA. [Industry Standards](#).

¹³³ ACMA. [Industry Standards](#).

¹³⁴ ACMA. [Industry Standards](#).

¹³⁵ ACMA. [Industry Standards](#).

¹³⁶ ACMA. [Enhanced protections against unwanted telemarketing calls](#).

¹³⁷ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 7, tradução nossa, grifos nossos.

¹³⁸ Em 2014, a empresa Salmat foi contratada para operar o registro em nome da ACMA (Mumbrella). [Salmat Digital awarded Do Not Call Register contract](#).

¹³⁹ ACMA. [Making a complaint](#).

¹⁴⁰ ACMA. [Enhanced protections against unwanted telemarketing calls](#).

informa que a empresa Sumo Power Pty Ltd pagou multa de mais de 46 mil dólares australianos em função de ação da ACMA contra *telemarketing* ilegal¹⁴¹. Informa ainda que nessa ação de *enforcement*, no total, as empresas pagaram mais de 386 mil dólares australianos em notificações de violação nos últimos 12 meses¹⁴². Ademais, como parte de sua iniciativa com relação a empresas de *telemarketing* de produtos ou serviços de geração de energia solar, a ACMA recentemente deu início a processos no Tribunal Federal australiano¹⁴³.

Em relatório de boas práticas sobre chamadas não solicitadas em outros países, contratado pela ACMA, é dito que os desafios que a Austrália enfrenta no tocante a comunicações não solicitadas são análogos àqueles experimentados em outros países, mas sem a magnitude do que ocorre nos EUA e no Reino Unido, por exemplo, onde o número de *robocalls* é muito alto¹⁴⁴. Contudo, a “ausência de ‘calor’ público sobre as comunicações não solicitadas não deve gerar complacência”¹⁴⁵. Adicionalmente, as tendências estudadas no referido relatório sugerem que “as comunicações não solicitadas estão se tornando cada vez mais complexas e difíceis de policiar, incluindo:

- aumento de crimes, facilitados por tecnologias que permitem o envio rápido, barato e em massa de comunicações não solicitadas;
- tecnologias emergentes e novos usos de tecnologias, incluindo a expansão de VOIP, robocalling e ‘spam’ via mídia social;
- a internacionalização de comunicações não solicitadas e o desafio que isso traz para investigações e fiscalização entre jurisdições;
- a rapidez da mudança tecnológica, que desafia a capacidade da legislação e da regulamentação de ‘acompanhar’ o ambiente tecnológico das comunicações não solicitadas; e
- desafios de recursos associados ao policiamento crescente de comunicações não solicitadas criminosas”¹⁴⁶.

¹⁴¹ ACMA. [Sumo Power pays \\$46,200 for telemarketing without consent](#).

¹⁴² ACMA. [Sumo Power pays \\$46,200 for telemarketing without consent](#).

¹⁴³ ACMA. [Sumo Power pays \\$46,200 for telemarketing without consent](#).

¹⁴⁴ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 9.

¹⁴⁵ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 9, tradução nossa, grifos do autor.

¹⁴⁶ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 9, tradução nossa, grifos do autor.

5. ALEMANHA

O tema da “publicidade telefônica não autorizada” na Alemanha é visto como um problema consumerista e concorrencial.

Segundo dados publicados na imprensa local, a *Bundesnetzagentur* (BNetzA) - Agência Federal de Redes (de Eletricidade, Gás, Telecomunicações, Correios e Ferrovias) alemã - reportou terem sido feitas mais de 50 mil reclamações por escrito em 2017, assumindo-se, todavia, que há grande número de casos não relatados¹⁴⁷.

Em 2017 o valor de multas aplicadas pela BNetzA chegou a quase 1,2 milhões de euros, contra 900 mil euros em 2016 e 460 mil euros em 2015¹⁴⁸.

De acordo com pesquisa realizada pela empresa de estudos de mercado *Gesellschaft für Konsumforschung* (GfK), em 2006, somente no 1º trimestre haviam sido realizadas 82,6 milhões de chamadas não solicitadas na Alemanha. O Centro do Consumidor alemão, *Verbraucherzentrale* (Vzbv), estimava, por sua vez, números na casa das 300 milhões de chamadas de publicidade não solicitadas por ano.

5.1. ESTRATÉGIA

As ligações indesejadas são, por padrão, proibidas na Alemanha¹⁴⁹. Nesse contexto, são trazidas abaixo informações sobre a legislação e listas de não perturbe.

Normativa – A “Lei contra a Concorrência Desleal” (UWG, sigla para *Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb*) proíbe a realização de chamadas telefônicas não expressamente aprovadas pela parte chamada¹⁵⁰. Assim, empresas que nunca obtiveram o consentimento expresso do consumidor para receber suas chamadas de televendas não podem contatá-lo¹⁵¹. Isso se aplica independentemente de as chamadas serem feitas por uma pessoa natural ou uma máquina de chamada automática¹⁵².

Também é proibida a supressão (ocultação) do número para chamadas publicitárias, sendo essa ação considerada uma infração administrativa pela legislação local. Se não houver consentimento prévio, a chamada é considerada “ligação a frio”, hipótese que a BNetzA pode punir com uma multa de até 300.000 euros.

Essas restrições surgiram em 2009, quando o parlamento alemão aprovou a “Lei Sobre o Combate à Publicidade Telefônica Não Autorizada e a Melhoria da Proteção do Consumidor no Caso de Formas Especiais de Distribuição” (*Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen*¹⁵³), que entrou em vigor em agosto do mesmo ano e trouxe várias alterações e esclarecimentos para diversos diplomas legais, incluindo a UWG, que já conceituava telefonemas publicitários sem o consentimento do consumidor como “aborrecimento inaceitável”.

¹⁴⁷ Verbraucherzentrale Bundesverband. [Initiative gegen lästige Anrufe](#).

¹⁴⁸ Bundesnetzagentur. [Around 290,000 consumer queries and complaints about telecoms issues](#).

¹⁴⁹ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 17.

¹⁵⁰ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. [Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb](#).

¹⁵¹ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. [Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb](#).

¹⁵² Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. [Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb](#).

¹⁵³ Bundesanzeiger Verlag. [Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen](#).

Na ocasião, também foram alterados o Código Civil alemão (BGB), a Lei das Telecomunicações (*Telekommunikationsgesetz* - TKG) e o Regulamento de Informação do BGB (*BGB - Informationspflichten-Verordnung*).

Autorregulação do setor de marketing e vendas/Lista de não perturbe – uma vez que proíbe as ligações indesejadas, a Alemanha não opera uma lista de não perturbe¹⁵⁴.

Nesse contexto, observa-se iniciativa da Associação Alemã de Marketing de Diálogo, que na década de 1970 introduziu as listas “Robinson” - *Robinsonliste* - designação originalmente dada para lista de não recebimento de publicidade indesejada por correio ou catálogos por correspondência¹⁵⁵.

Desde 2001, a Associação Alemã de Internet lidera as listas Robinson para *e-mail*, celular e telefonia fixa contra contatos eletrônicos não autorizados no contexto da proteção ao consumidor¹⁵⁶. Nela, os consumidores podem se cadastrar gratuitamente e não são mais contatados por algumas centenas de empresas do setor de publicidade¹⁵⁷. No entanto, essa medida não protege contra anunciantes que não aderem às listas.

5.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

BNetzA - A Agência Federal de Redes (de Eletricidade, Gás, Telecomunicações, Correios e Ferrovias) alemã, *Bundesnetzagentur* (BNetzA) tem entre suas responsabilidades, quanto a comunicações não solicitadas:

- aplicação do UWG¹⁵⁸;
- “aplicar a TKG no combate ao uso indevido de números;
- aplicar a TKG no combate ao *spam*, incluindo telefone, fax, SMS/MMS e *spam* de *e-mail*. A TKG está envolvida em ações contra *spam* de *e-mail* somente quando a comunicação por *e-mail* estiver conectada a um número de telefone (ou seja, quando houver um número de telefone dentro de um *e-mail* pelo qual o remetente possa ser contatado)”¹⁵⁹.

A BNetzA aceita denúncias/reclamações de chamadas não autorizadas e pune as violações das disposições legais correspondentes¹⁶⁰. Em casos em que há evidência segura do cometimento de violações, a Agência Federal de Redes atua também a partir de suas próprias informações acerca do uso indevido/abusivo de numeração telefônica, com ações como o desligamento do número de telefone ou a retirada do registro do discador.

Somente entre agosto de 2009 (quando a nova lei¹⁶¹ entrou em vigor) e abril de 2010, a BNetzA já havia recebido mais de 57.000 reclamações por escrito sobre o tema, impondo, onze multas por procedimentos que totalizam 694 mil euros – dos quais 194 mil em apenas dois casos¹⁶². A Agência Federal de Rede tem como postura ativamente convocar os consumidores para denunciar

¹⁵⁴ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 17.

¹⁵⁵ WIKIPEDIA. [Robinsonliste](#).

¹⁵⁶ Robinsonliste. [Willkommen bei den Deutschen Robinsonlisten!](#).

¹⁵⁷ Robinsonliste. [Nutzungsregeln](#).

¹⁵⁸ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 17.

¹⁵⁹ ACMA. [Unsolicited Communications Research: A Study of International Best Practice - Findings Report](#), maio 2018, p. 17.

¹⁶⁰ Bundesnetzagentur. [Beschwerde einreichen](#).

¹⁶¹ Lei Sobre o Combate à Publicidade Telefônica Não Autorizada e a Melhoria da Proteção do Consumidor no Caso de Formas Especiais de Distribuição (Bundesanzeiger Verlag. [Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen](#)).

¹⁶² Bundesnetzagentur. [Bussgelder wegen unerlaubter Telefonwerbung](#).

comportamentos irregulares. Até 2014, o número de penalidades aplicadas aumentou para 66 casos, com um montante total de 700 mil euros¹⁶³.

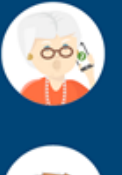
Ministério Federal da Justiça e Defesa do Consumidor (Bunderministerium der Justiz und für Verbraucherschutz - BMJV) - Na vertente educação, a iniciativa a seguir, desse ministério, demonstra a divulgação de informações sobre como agir em caso de ligação inoportuna. O BMJV tem ainda um portal ao consumidor que trata de diversos segmentos da economia¹⁶⁴.

Figura 2
Orientações ao consumidor

SEU BOM DIREITO EM

Mais informações e dicas:
wissen-wappnet.de

Publicidade telefônica não autorizada

O PROBLEMA	SEU DIREITO
 O telefone toca sem parar e alguém tenta me empurrar um jogo de azar ou um contrato.	 Ligações de propaganda não são permitidas, se você não tiver dado consentimento prévio. A ocultação do número de chamada também é inadmissível.
 O telefone toca e uma empresa que você não conhece ou até mesmo uma voz de máquina se anuncia	 Se possível, informe o nome da empresa, o número e o conteúdo da chamada.
 É oferecido para você um prêmio ou um contrato em ótimas condições	 Desligue
 Você deve assumir imediatamente um compromisso contratual via telefone	 Denuncie a chamada de publicidade não autorizada à Agência de Rede Federal. Lá, o número de telefone pode ser desligado

 Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

 Wissen wappnet.
Das Verbraucherportal des BMJV
www.wissen-wappnet.de

Fonte: Bunderministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. [Ihr gutes recht bei unerlaubter telefonwerbung](#), tradução nossa (adaptado).

Judiciário - Há, ao que parece, forte atuação complementar na definição de conceitos e estabelecimentos de limites ao *telemarketing* por parte do Poder Judiciário acerca do tema.

Nesse sentido, desde 2005, entende-se que a existência de uma relação comercial não é suficiente para a aceitação de um consentimento expresso por parte do consumidor para o recebimento de chamadas publicitárias.

¹⁶³ Bundesnetzagentur. [Jahresbericht 2014](#), p. 88.

¹⁶⁴ Bunderministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. [Das Verbraucherportal](#).

Além disso, tribunais alemães têm decidido que os princípios válidos para publicidade telefônica não solicitada também se aplicam a institutos de pesquisa¹⁶⁵. Assim, o Superior Tribunal Regional de Stuttgart decidiu em 2002 que “os mesmos princípios da publicidade por telefone não solicitada também se aplicam a pesquisas de consumidor não solicitadas conduzidas por empresas de pesquisa de mercado em uma base comercial”¹⁶⁶. No mesmo sentido, o Tribunal Distrital de Hamburgo entendeu, em acórdão de 30 de junho de 2006, que “mesmo no caso de pedidos para fins de pesquisa de mercado, portanto, o interesse do indivíduo envolvido em impedir a intrusão de privacidade supera os interesses da empresa de pesquisa de mercado”¹⁶⁷.

¹⁶⁵ Landesrechtsprechung Baden-Württemberg, [OLG Stuttgart Urteil vom 17.1.2002, 2 U 95/01](#) e Medien internet und recht, [LG Hamburg, Urteil vom 30. Juni 2006, Az. 309 S 276/05](#).

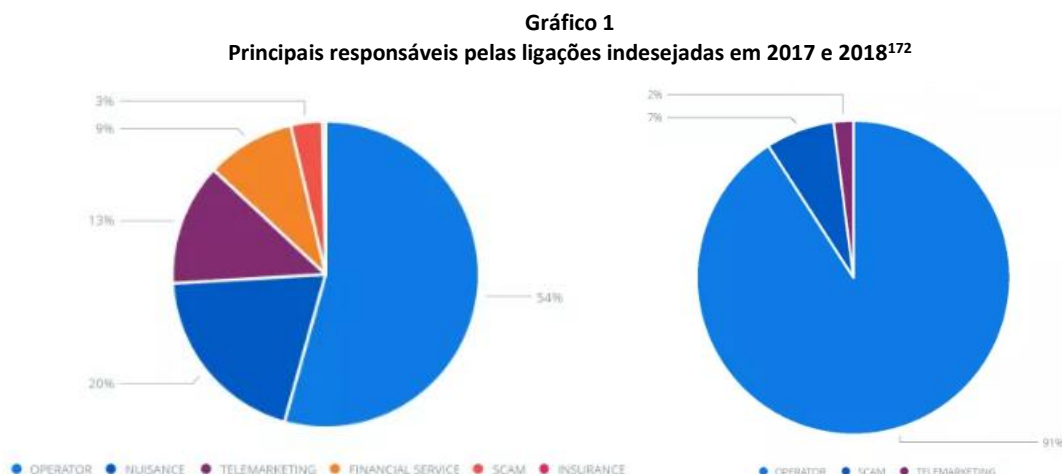
¹⁶⁶ Landesrechtsprechung Baden-Württemberg, [OLG Stuttgart Urteil vom 17.1.2002, 2 U 95/01](#), tradução nossa.

¹⁶⁷ Medien internet und recht, [LG Hamburg, Urteil vom 30. Juni 2006, Az. 309 S 276/05](#), tradução nossa.

6. ÍNDIA

Não foram encontrados dados oficiais sobre volume de chamadas indesejadas, ou sobre os setores que mais as realizam. Contudo, segundo estudos de mercado, a Índia ocupava em 2017 o primeiro lugar no *ranking* dos 20 países afetados por ligações inoportunas com 22,6 ligações por usuário/mês, tendo sido ultrapassada pelo Brasil em 2018, quando registrou 22,3 chamadas por usuário/mês¹⁶⁸.

Ainda de acordo com a mesma fonte, em 2017 os principais geradores de chamadas indesejadas foram operadoras de telecomunicações (54%), chamadas incômodas (20%), *telemarketing* (13%), serviços financeiros (9%) e fraude (3%)¹⁶⁹. Em 2018, esse cenário mudou bastante, pois o setor de telecomunicações passou a ser o principal responsável pelas chamadas indesejadas com 91% das ligações, sendo 7% fraude e 2% *telemarketing*¹⁷⁰. Tal comportamento é atribuído, segundo esse estudo, ao modelo de negócios das prestadoras na abordagem aos consumidores, sendo que grande parte dos contatos estão relacionados ao aumento de variedade das ofertas e lembretes de saldo, por exemplo¹⁷¹.



Fonte: Truecaller. *The top 20 countries affected by spam calls* e *The top 20 countries affected by spam calls in 2018* (adaptado).

6.1. ESTRATÉGIA

Registro de não perturbe – O *National Customer Preference Register* (NCPR), mantida pela Telecom Regulatory Authority of India (TRAI), possibilita que usuários de linhas fixas e móveis que não desejam receber comunicações comerciais possam realizar ligação ou enviar SMS para registrar-se em uma das duas categorias¹⁷³:

- Categoria totalmente bloqueada - paralisação de todas as chamadas comerciais/SMS¹⁷⁴;

¹⁶⁸ Truecaller. [The top 20 countries affected by spam calls in 2018](#).

¹⁶⁹ Truecaller. [The top 20 countries affected by spam calls](#).

¹⁷⁰ Truecaller. [The top 20 countries affected by spam calls in 2018](#).

¹⁷¹ Truecaller. [The top 20 countries affected by spam calls in 2018](#).

¹⁷² As prestadoras (*operators*) correspondem ao azul mais claro (Truecaller, *The top 20 countries affected by spam calls* e *The top 20 countries affected by spam calls in 2018*).

¹⁷³ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI](#).

¹⁷⁴ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI](#).

- Categoria parcialmente bloqueada - paralisação de todas as chamadas comerciais/SMS, exceto SMS de uma das preferências optadas, que são 1) serviços bancários / de seguros / produtos financeiros / cartões de crédito; 2) imóveis; 3) educação; 4) saúde; 5) bens de consumo e automóveis; 6) comunicação / radiodifusão / entretenimento / TI; 7) turismo e lazer; 8) alimentos e bebidas¹⁷⁵.

No caso do bloqueio parcial, o consumidor deve se manifestar quanto ao tipo de comunicação comercial deseja receber¹⁷⁶. Nesse sentido, orienta o regulador: “para receber mensagens relacionadas apenas com produtos de saúde, envie SMS “START 4” para 1909. Da mesma forma, para receber mensagens relacionadas a imóveis e educação, envie SMS “START 2,3” para 1909”¹⁷⁷.

O registro de preferência entra em vigor sete dias após a solicitação realizada pelo consumidor¹⁷⁸. A TRAI solicita que o usuário reclame na prestadora caso receba uma comunicação comercial não solicitada, informando o número de telefone ou cabeçalho da mensagem, onde a chamada ou mensagem foi recebida, descrição curta de tal chamada ou mensagem, junto com a data e hora¹⁷⁹.

Recurso de numeração – segundo a TRAI, mesmo clientes não registrados na NCPR também podem identificar as chamadas comerciais, pois todas elas vêm de números que começam com ‘140’, série especialmente destinada a *telemarketing*¹⁸⁰.

Aplicativo – o órgão regulador indiano também disponibiliza um aplicativo para dispositivos móveis. Intitulado *TRAI DND 2.0 (Não Perturbe)*, o aplicativo permite ao consumidor fazer as seguintes ações¹⁸¹:

- Definir as chamadas de não perturbe de sua preferência. Todos os operadores de *telemarketing* são obrigados a obedecer a suas preferências no prazo de 7 dias após a sua definição;
- Fazer uma reclamação da Comunicação Comercial não Solicitada - UCC com o seu provedor de serviços. A regulamentação exige que sejam tomadas medidas contra o operador de *telemarketing* ofensivo no prazo de 7 dias, o que pode levar a multas e/ou desconexão da linha;
- Verificar a situação das reclamações apresentadas.

6.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

A TRAI tem entre suas responsabilidades a regulamentação dos serviços de telecomunicações, “incluindo a fixação e revisão de tarifas, a determinação de padrões de qualidade dos serviços e a fixação dos termos e condições de interconectividade entre provedores”¹⁸². Em 2004, passou a lidar também com serviços de radiodifusão¹⁸³.

¹⁷⁵ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#). TRAI. [The telecom commercial communications customer preference regulations, 2018](#). A 8ª categoria foi incluída na revisão do regulamento, ocorrida em 2018.

¹⁷⁶ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#).

¹⁷⁷ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#).

¹⁷⁸ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#).

¹⁷⁹ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#).

¹⁸⁰ TRAI. [Welcome to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Portal of the TRAI!](#).

¹⁸¹ TRAI. [TRAI DND 2.0 \(Do Not Disturb\)](#).

¹⁸² TRAI. [A Twenty Year Odyssey 1997-2017](#), p. 3, tradução nossa.

¹⁸³ TRAI. [A Twenty Year Odyssey 1997-2017](#), p. 3.

Em 2018, a TRAI atualizou o regulamento de preferências do consumidor, de 2010, chamado *The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations*, que trata de ligações indesejadas¹⁸⁴. O documento estabelece que cada provedor deve ter um meio para seus usuários registrarem qual é sua preferência por comunicações comerciais¹⁸⁵. Essa preferência compreende setor econômico, forma de comunicação (SMS, *robocall*, ligação com atendente) e horário¹⁸⁶. Além disso, o governo indiano colocou sob consulta a Política para E-commerce, em que afirma que chamadas comerciais não solicitadas serão reguladas e que um *framework* legal será desenvolvido¹⁸⁷.

Segundo informações em artigo publicado na mídia, esse novo marco regulatório definiu que prestadores estabeleçam seus próprios códigos de prática (CoPs) para lidar com mensagens comerciais não solicitadas (UCC, na sigla em inglês), o que “é uma mudança significativa do Regulamento de 2010, que tentou regular os operadores de *telemarketing* diretamente (...)”¹⁸⁸.

Ainda de acordo com as novas regras, os provedores devem “atuar como corretores e são responsáveis por registrar todas as entidades que fazem comunicações comerciais e garantir sua conformidade com os Regulamentos de 2018. Esta é uma mudança significativa na forma como o *telemarketing* será regulado na Índia. Os Regulamentos de 2018 estabelecem os amplos requisitos regulatórios, e os provedores de acesso devem implementá-los na prática através de CoPs aprovados pelo TRAI”, informa o citado artigo¹⁸⁹.

Em relação ao registro de preferência de ligações (*National Customer Preference Register* - NCPR), por exemplo, atualmente são provedores quem têm acesso aos números cadastrados e que fazem o controle para que esses consumidores não recebam as ligações¹⁹⁰. Anteriormente, esse “filtro” era feito pelos *telemarketers*, os quais, hoje, não têm mais acesso aos números cadastrados no registro¹⁹¹.

A TRAI abriga o registro de preferência de ligações e disponibilizou o aplicativo mencionado na seção anterior. Em 2017, foram emitidas 26 ordens de multa por chamadas não solicitadas no valor de 2,8 milhões de rúpias¹⁹².

O regulador indiano também tem estudado outras iniciativas como, por exemplo, aumentar as tarifas de interconexão para chamadas promocionais, cancelar números de telefone que promovem *telemarketing* não solicitado, melhorar o sistema de monitoramento de reclamações e colocar diariamente os limites de número de chamadas promocionais. No caso de SMS, há diretrizes específicas e encargos quando as empresas usam a base de assinantes de telecomunicações para fazer anúncios de seus produtos.

¹⁸⁴ TRAI. TRAI, [The telecom commercial communications customer preference regulations, 2018](#).

¹⁸⁵ TRAI. TRAI, [The telecom commercial communications customer preference regulations, 2018](#).

¹⁸⁶ TRAI. TRAI, [The telecom commercial communications customer preference regulations, 2018](#).

¹⁸⁷ Department For Promotion Of Industry And Internal Trade. [Draft Nacional e-commerce Policy for Stakeholder Comments](#). India Today. [Draft e-commerce policy calls for legal framework to regulate unsolicited commercial messages, calls](#).

¹⁸⁸ Mondaq. [India: The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018](#), tradução nossa, grifos nossos.

¹⁸⁹ Mondaq. [India: The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018](#), tradução nossa, grifos nossos.

¹⁹⁰ Mondaq. [India: The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018](#).

¹⁹¹ Mondaq. [India: The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018](#).

¹⁹² Economic Times. [Trai issued 26 orders for fines on pesky calls ins 2017](#).

7. FRANÇA

Segundo a *Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes* (Arcep), nos últimos anos foram identificadas uma série de práticas que geram um alto nível de insatisfação dos usuários, como campanhas de prospecção de telefone não solicitadas; golpes que incentivam os usuários a ligar de volta para números *premium*; valor das taxas para serviços de consulta telefônica e uso injustificado de números de telefone como identificador de chamadas¹⁹³.

Especialmente no que se refere a mudanças no número que identifica a chamada (quando o número no terminal da parte chamada não correspondente à linha telefônica que de fato a iniciou), a Arcep constatou que os objetivos eram “aumentar a taxa de resposta para ações de prospecção comercial (apresentação de um número percebido como ‘local’, apresentação do próprio número da parte chamada, etc); induzir em erro a parte chamada quanto à identidade da pessoa que o chama; escapar dos filtros que os usuários podem definir em determinados números para sua tranquilidade; ignorar dispositivos para combater spam de voz; reduzir as taxas de terminação de chamadas para os operadores de países não europeus”¹⁹⁴.

7.1. ESTRATÉGIA

Lista de não perturbe – Surgido em 2016, o Bloctel permite que os consumidores se registrem gratuitamente em uma lista de oposição para não serem abordados por aqueles com os quais não possuem relações contratuais¹⁹⁵. O cadastro vale por três anos, período após o qual o consumidor deve renová-lo¹⁹⁶. Segundo o *Conseil National de la Consommation* (CNC), órgão consultivo do governo francês, desde seu lançamento, quase 4 milhões de pessoas se registraram e solicitaram oposição para mais de 8,8 milhões de números de telefone (apenas números pessoais podem ser cadastrados; números profissionais, não)¹⁹⁷.

O governo francês, contudo, tem estudado medidas adicionais, pois desde o início de 2018, mais de 200 mil consumidores registrados no Bloctel informaram que continuam a receber chamadas indesejadas¹⁹⁸. Embora seja proibido às empresas chamar consumidores registrados, exceto por relacionamentos contratuais preexistentes, apenas 800 empresas utilizaram o serviço para comparar os números de suas listas de contatos com os números registrados na Bloctel¹⁹⁹. “Esse número por si só explica a falta de eficácia do dispositivo, porque o número de empresas que praticam o *telemarketing* é muito maior”²⁰⁰, afirma relatório do CNC.

Numeração – A Arcep estabeleceu, em seu Plano Nacional de Numeração e modificações (2018 e 2019), uma série de iniciativas com o objetivo de proteger os consumidores contra fraudes e abusos em ligações, nos seguintes eixos²⁰¹:

¹⁹³ ARCEP. [Décision n° 2018-0881 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion](#), p. 17.

¹⁹⁴ ARCEP. [Décision n° 2018-0881 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion](#), p. 21, tradução nossa, grifos do autor.

¹⁹⁵ Bloctel. [Accueil consommateur](#).

¹⁹⁶ Bloctel. [Fonctionnement du service](#).

¹⁹⁷ CNC. [Démarchage téléphonique - Rapport](#), 22 fevereiro 2019, p. 15.

¹⁹⁸ CNC. [Démarchage téléphonique - Rapport](#), 22 fevereiro 2019, p. 3.

¹⁹⁹ CNC. [Démarchage téléphonique - Rapport](#), 22 fevereiro 2019, p. 3.

²⁰⁰ CNC. [Démarchage téléphonique - Rapport](#), 22 fevereiro 2019, p. 3, tradução nossa.

²⁰¹ ARCEP. [Décision n° 2018-0881](#). ARCEP. [Décision n° 2019-0954 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 11 juillet 2019 modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion](#).

- Definição das condições de modificação da identificação do chamador (ou do remetente da mensagem SMS/MMS);
- Enquadramento dos sistemas chamadores automatizados (e do envio de SMS/MMS);
- Maior rigor na análise de condições de atribuição de recursos de numeração: no exame dos pedidos de novos recursos, serão consideradas sanções impostas a operadores e diretores por mau uso de recursos de numeração;
- Redefinição das condições de oferta de recursos de numeração a operadoras terceiras: criação de uma obrigação de reportar a oferta de blocos de numeração a operadoras terceiras, de forma a permitir maior controle sobre o uso destes recursos.

Em relação à modificação da identificação do chamador, a medida da Arcep proíbe, a partir de agosto de 2019, o uso de número geográfico (começando com 01 a 05²⁰²) ou número polivalente (09) como o identificador de chamadas para chamadas ou mensagens internacionais, quando nenhum mecanismo de autenticação estiver em vigor²⁰³. Em Decisão de 2019, a Arcep adiciona aspectos relacionados à operacionalização da medida, a partir de manifestações recebidas de operadores, federações profissionais e outros participantes em consulta pública²⁰⁴.

Segundo o regulador de telecomunicações da França, essa decisão também se refere ao trabalho nos protocolos SHAKEN/STIR, estabelecidos pela FCC, que podem “formar a base de uma solução de longo prazo que atenda a necessidade de autenticação do número de identificação do chamador”²⁰⁵.

A Arcep proibiu, ainda, que sistemas automatizados que fazem mais chamadas do que recebem usem, como identificador de chamadas, números móveis (06-07), números geográficos (começando com 01 a 05) ou números multiuso (09)²⁰⁶. Essa medida entra em vigor de forma escalonada, com prazos para agosto de 2019 e janeiro de 2021²⁰⁷.

Ainda no contexto da proteção dos usuários contra a utilização de identificadores do chamador ou remetente de mensagens consideradas abusivas, a Arcep recomenda aos operadores que constatarem o não respeito às condições de utilização e, se for o caso, de territorialidade, por parte das chamadas ou mensagens SMS/MMS emitidas a partir de suas redes, que por elas transitem ou nelas terminem, que tomem as medidas necessárias, por exemplo por meio da implementação na rede de dispositivos técnicos e por meio da inserção em contratos de cláusulas que permitam interromper o encaminhamento²⁰⁸.

7.2. ARRANJO INSTITUCIONAL

Opposetel – É a organização responsável pela implementação do serviço Bloctel²⁰⁹. Recebe reclamações sobre desrespeito à lista de oposição, e as transmite aos serviços competentes da

²⁰² No momento, na França metropolitana, todos os números que começam com 01 a 05 foram anexados a 412 códigos de discagem primários (denominados Zonas Elementares de Numeração ou ZNE em francês). Esses códigos de discagem mapeiam os limites geográficos dentro dos quais eles podem ser atribuídos a um usuário. A partir de 2020, contudo, passam a vigorar flexibilizações que vão permitir que um número que se inicia com determinada sequência seja levado pelo seu usuário para outra localidade do país, dentro de certas regras (ARCEP. [Numbering plan](#)).

²⁰³ ARCEP. [Numbering plan](#).

²⁰⁴ ARCEP. *Dispositif d'authentification du numéro utilisé comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé* in [Décision n° 2019-0954](#), p. 15-17.

²⁰⁵ ARCEP. [Décision n° 2019-0954](#), p. 16.

²⁰⁶ ARCEP. [Numbering plan](#).

²⁰⁷ ARCEP. [Numbering plan](#).

²⁰⁸ ARCEP. *Protection des utilisateurs contre l'utilisation d'identifiants d'appelant ou d'émetteur de messages abusifs* in [Décision n° 2018-0881](#), p. 23-24.

²⁰⁹ Bloctel. [Conditions générales d'utilisation Bloctel - v2.0](#).

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), que investiga e sanciona empresas em infração²¹⁰. O consumidor que deseja reclamar é orientado a fornecer um conjunto de informações, sem as quais a reclamação não é encaminhada para a DGCCRF, embora seja, mesmo assim, registrada nos bancos de dados do Opposetel²¹¹.

DGCCRF – Ligada ao Ministério da Economia, a *Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (DGCCRF) atua em três frentes, a regulamentação competitiva dos mercados, a proteção econômica dos consumidores e a segurança do consumidor²¹². Sendo a entidade de governo que trata as reclamações da lista de não perturbe, também atua no sancionamento por desrespeito ao Bloctel e, em julho de 2019, aplicou multa administrativa de 87.600 euros contra a SAS INVEST ECO por ter contactado 1.740 consumidores enquanto eles estavam na lista de oposição da Bloctel²¹³.

Arcep - Regula os setores de comunicações eletrônicas e postal e tem o *status* de autoridade administrativa independente²¹⁴. Na área de comunicações eletrônicas, define os regulamentos aplicáveis a todos ou alguns dos operadores, atribui recursos de frequência ou numeração, garante o financiamento e a prestação de serviço universal, publica atos regulamentares tais como diretrizes ou recomendações, entre outros²¹⁵. Nesse contexto, a Decisão nº 2018-0881 e a Decisão nº 2019-0954, que abordam a autenticação de números chamadores, são documentos que estabelecem o plano nacional de numeração e as suas regras de gestão, e modificações posteriores.

Na área de proteção ao consumidor, atua junto aos usuários de serviços de comunicação para que estes reportem problemas na relação com operadoras fixas, móveis, internet e postais²¹⁶. Embora não resolva disputas individuais ou coletivas entre consumidores e operadores, o “processamento de informações enviadas pelos consumidores permite que a Arcep detecte picos de mau funcionamento e ajuste rapidamente sua regulamentação quando necessário”²¹⁷.

²¹⁰ Bloctel. [Fonctionnement du service](#).

²¹¹ Ministère de l'Économie et des Finances. [Bloctel: comment fonctionne la liste d'opposition au démarchage téléphonique?](#).

²¹² DGCCRF. [La DGCCRF](#).

²¹³ DGCCRF. [Sanctions](#).

²¹⁴ ARCEP. [Nos missions](#).

²¹⁵ ARCEP. [Nos missions](#).

²¹⁶ ARCEP. [L'Arcep et la protection des consommateurs](#).

²¹⁷ ARCEP. [L'Arcep et la protection des consommateurs](#), tradução nossa.