

Inteligência e Diagnóstico das Relações de Consumo em Telecomunicações

Ligações Indesejadas

Cenário Nacional

*Levantamento sobre reclamações em órgãos oficiais e
iniciativas estaduais em listas de não perturbe*

Brasília-DF, julho/2019



SUMÁRIO

Sumário.....	2
1. Resumo	3
2. Contexto	4
3. Atuação Estadual	8
3.1. Cadastros de não perturbe locais.....	10
3.1.1. Canal para cadastramento e informações necessárias	10
3.1.2. Quem pode efetuar o cadastro e cadastro de pessoa jurídica	11
3.1.3. Quantidade de linhas e prazo para entrada em vigor	12
3.1.4. Descadastramento e mudança de titularidade	13
3.1.5. Duração do bloqueio	13
3.1.6. Forma de acesso pelos fornecedores	14
3.1.7. Entidades não sujeitas às vedações	14
3.1.8. Informações necessárias para efetuar reclamação e sancionamento	15
3.1.9. Adesão – aspectos práticos	17
3.1.10. Participação do setor de telecomunicações.....	18

1. RESUMO

O setor de telecom tem aparecido, segundo diferentes fontes, como o que mais incomoda o consumidor com ligações indesejadas. Em pesquisa da plataforma Consumidor.gov.br, entrevistados indicaram que, quanto ao tipo da ligação recebida, 56,8% se referiam a ofertas de serviços de telecomunicações. Ranking do Procon-SP, por sua vez, mostra que as prestadoras ocuparam os cinco primeiros lugares entre perturbadores em ligações de telemarketing em 2018, integrando o total de R\$ 80 milhões em multas aplicadas no ano para descumprimento.

O problema das ligações indesejadas já levou 20 unidades da federação e quatro municípios a aprovarem leis que criam cadastros de não perturbe, sendo a primeira de 2006. Desses 24 casos identificados, 14 estão com as listas em funcionamento. Estima-se que pelo menos 2 milhões de telefones estejam cadastrados para não recebimento de chamadas de telemarketing, com a maior parte concentrada no estado de São Paulo, onde mais de 1,45 milhão de números fazem parte do registro.

A análise das legislações estaduais e municipal mostra que as normas diferem pouco entre si. De maneira geral, o cadastro deve ser feito pelo titular da linha; os dados informados são nome/endereço/RG e CPF; todas oferecem o serviço por meio online. Quanto às diferenças, somente Natal estabelece prazo de 120 dias para o bloqueio das ligações (nos demais, são 30 dias); apenas dois estados estabelecem o bloqueio por 1 ano (nos demais, não há prazo); quatro estados limitam a quantidade de números a serem registrados (os demais, não); somente Natal permite acesso livre (sem login/senha ou preenchimento de formulário) à relação de telefones cadastrados.

Este relatório¹ soma-se a outras análises relativas a televendas realizadas pela SRC, como *Ligações Indesejadas - Benchmark Internacional* e o *Panorama Televendas* (53500.038338/2018-05).

¹ Elaboração RCIC/SRC, com apoio RCTS/SRC. Pesquisa, levantamento de dados e elaboração: Augusto Sussumu Katagiri, Alexandre Magnus Gameiro, Fabiana Vasconcelos de Souza e Fabrício Guimarães Madruga Lopes.

2. CONTEXTO

O país conta com mais de 200 milhões de linhas móveis² e mais de 35 milhões de linhas fixas³ segundo dados da Anatel referentes a maio de 2019.

Números levantados em pesquisas seja do setor privado ou governamental parecem indicar, contudo, excessos na quantidade e frequência de ligações com objetivos comerciais. Conforme apontado por uma empresa de aplicativo de bloqueio de chamadas⁴, o Brasil foi o primeiro colocado entre os 20 países afetados por chamadas de spam em 2018.

De acordo esse estudo, cada usuário brasileiro desse aplicativo recebe em média 37,5 ligações indesejadas de *telemarketing* por mês – número 81% maior que o registrado em 2017. No Brasil, as operadoras de telefonia continuam sendo as principais *spammers* e representam 32% do volume de tais chamadas.

Já pesquisa⁵ da Secretaria Nacional do Consumidor feita em abril de 2019 com 3 mil usuários da plataforma Consumidor.gov.br revelou que 83,2% estão recebendo ligações indesejadas de telemarketing. Mesmo entre os que responderam não estarem recebendo (16,8%), mais da metade (55,2%) tem se deparado com ligações que ficam mudas ou caem quando são atendidas. A maior parte (66,5%) recebe até 10 ligações por semana e, 15%, mais de 20 chamadas no mesmo período.

De acordo com o levantamento, o setor de telecomunicações é o que tem gerado a maior parte das ligações.

Figura 1. Tipo de ligação recebida



Fonte: Senacon - Pesquisa Ligações Indesejadas, 2019.

Os dados da pesquisa mostram ainda que, aproximadamente, de cada 10 pessoas que receberam ligações indesejadas, apenas uma já procurou um órgão de defesa do consumidor ou algum outro meio para relatar o problema. Em relação a quem o usuário procura nesses casos, a maioria das pessoas que responderam a pesquisa disseram ir à própria plataforma que estava realizando o

² Anatel Dados – [Telefonia móvel](#). Exclui do total de 228 milhões de acessos os que se referem a M2M e somavam, em maio de 2018, 21,7 milhões.

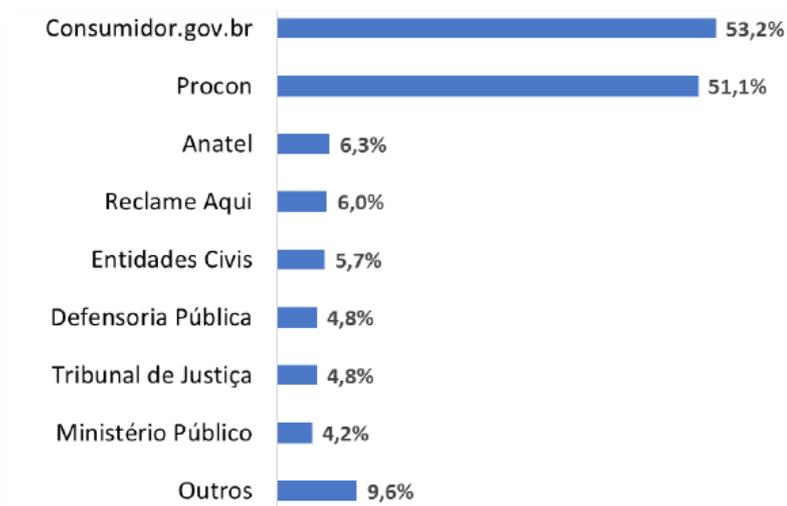
³ Anatel Dados – [Telefonia fixa](#).

⁴ Truecaller insights: [the top 20 countries affected by spam calls in 2018](#).

⁵ A pesquisa foi feita por meio questionário online (Google Forms), acessado por link disponibilizado nas notificações das reclamações registradas no Consumidor.gov.br referentes a *abertura de reclamação, avaliação da resposta positiva, avaliação da resposta negativa e prazo expirado para avaliação*.

levantamento – Consumidor.gov.br – (53,2%), seguido por Procons (51,1%) e, em terceiro, à Anatel (6,3%).

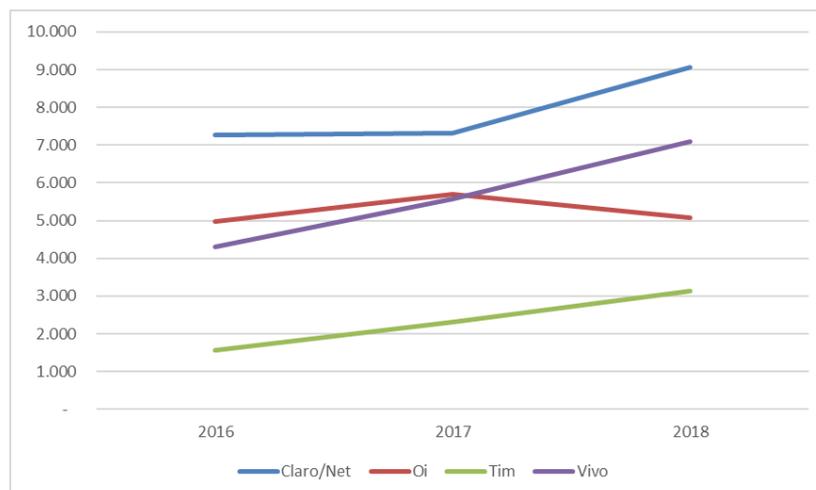
Figura 2. Órgão de defesa ou outro meio buscado para relatar o problema



Fonte: Senacon - Pesquisa Ligações Indesejadas, 2019.

No sistema Focus, da Anatel, as reclamações⁶ sobre o tema são registradas no motivo “recebimento inoportuno de ligações de oferta”⁷. Apesar de o volume poder ser considerado pequeno frente às demais demandas – foram cerca de 70 mil reclamações de 2016 a 2018, período no qual o volume total de solicitações registradas na Anatel, independente de motivo, foi maior que 10 milhões – nota-se tendência a crescimento, de maneira geral, ao longo desses anos.

Gráfico 1. Reclamações sobre ligações inoportunas na Anatel 2016-2018



Fonte: Sistema Focus.

⁶ Além das Reclamações, também foram considerados Pedidos de Informação dirigidos à Anatel.

⁷ Também foram consideradas as reclamações dentro do motivo “Recebimento de mensagens publicitárias não autorizadas no seu telefone fixo ou móvel”, com uso da palavra chave “liga*”.

A comparação entre os seis primeiros meses de 2018 e de 2019 para Claro/NET, Oi, TIM e Vivo mostra aumento de reclamações em 20% (12,2 mil para 14,7 mil queixas no período), com a Vivo e a TIM apresentando os maiores percentuais de crescimento.

Tabela 1. Reclamações sobre ligações inoportunas na Anatel nos primeiros 6 meses de 2018 e 2019

GRUPO	Jan/Jun 2018	Jan/Jun 2019	Percentual
CLARO/NET	4.658	4.892	5,02% ↑
VIVO	3.335	4.588	37,57% ↑
OI	2.627	3.108	18,30% ↑
TIM	1.616	2.210	36,75% ↑

Fonte: Sistema Focus.

Assim como na Anatel, dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) apontam que a quantidade de atendimentos (inclui reclamações/denúncias, consultas e outros) sobre telemarketing ainda é baixa se comparada com o total recebido. Em 2018, houve 1,2 mil atendimentos classificados como “telemarketing”, os quais integram o problema de “publicidade abusiva”⁸, que teve cerca de 5,3 mil registros (0,23%) de um total de mais de 2,2 milhões de atendimentos.

Em experiência relatada por Procon estadual, uma possibilidade levantada para o baixo número de reclamações é a de que o consumidor se incomoda com a ligação no momento em que esta chega ao seu telefone, queixa-se daquela chamada e comenta a respeito, contudo não registra, na maior parte dos casos, uma reclamação formalmente no Procon⁹.

A plataforma Consumidor.gov.br, vinculada à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, também recebe reclamações sobre publicidade abusiva (sem classificação posterior em telemarketing ou não). A Tabela 2. Reclamações sobre publicidade abusiva - Consumidor.gov.br traz o total de reclamações lá recebidas, o volume delas referente a publicidade abusiva e, dentro desse recorte, as queixas sobre publicidade abusiva de serviços regulados pela Anatel.

Tabela 2. Reclamações sobre publicidade abusiva - Consumidor.gov.br

	2014	2015	2016	2017	2018
Consumidor.gov.br	21.041	102.023	293.264	470.748	609.999
Publicidade abusiva	115	428	996	1.839	3.115

⁸ Segundo o artigo 36, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, “é abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

⁹ O Panorama Comportamento de Reclamações dos Consumidores elaborado pela RCIC (SEI 53500.022042/2018-64) indicou que, quanto ao ato de reclamar, a escolha entre agir ou não, permanecer no âmbito privado ou público, ou quem ou que entidade procurar é permeada por diversos aspectos, como variáveis econômicas e sociais do público, aspectos associados à economia e estrutura de mercado, tipo de problema e aspectos pessoais, por exemplo.

	2014	2015	2016	2017	2018
Publicidade abusiva (telecomunicações¹⁰)	81	329	526	998	1.779

Vale observar que, mesmo pouco volumosas, as queixas sobre publicidade abusiva aumentaram proporcionalmente mais nos serviços de telecomunicações (78% de 2017 para 2018) do que em publicidade abusiva como um todo (69% de 2017 para 2018) ou mesmo em todas as queixas recebidas pelo Consumidor.gov.br (30% no mesmo período).

¹⁰ Telefonia móvel pré-paga, Pacote de serviços (combo), Telefonia móvel pós-paga, TV por assinatura, Internet fixa, Telefonia fixa e Internet móvel.

3. ATUAÇÃO ESTADUAL

Existem leis sobre cadastro de não perturbe em 20 Unidades da Federação e em quatro municípios¹¹. As regiões Sul e Sudeste contam com legislação em todos os estados. No Norte e no Nordeste, contudo, seis estados (37% das UFs dessas regiões) não têm norma nesse sentido¹².

Embora as primeiras leis tenham sido aprovadas em 2006 e 2008, nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, a maioria delas surgiu entre 2009 e 2011. As mais recentes, aprovadas após 2017, são as do Ceará, Tocantins, Rondônia, Rondonópolis/MT e Distrito Federal.

Tabela 3. UFs e municípios com legislação para lista de não perturbe por região/ano de aprovação

REGIÃO	UF	ANO	LEI	GESTOR
Sudeste	RJ	2006	Lei estadual do Rio de Janeiro nº 4.896/2006 Lei estadual do Rio de Janeiro nº 7.853/2018 Lei municipal nº 6.523, de 15 de abril de 2019	Prestadoras de telefonia fixa e móvel Procon Carioca
	SP	2008	Lei estadual de São Paulo nº 13.226, de 07/10/2008 Decreto Estadual nº 53.921/08	Fundação Procon/SP
	ES	2009	Lei estadual do Espírito Santo nº 9.176, de 01/06/2009 Lei estadual 9.274, de 28/07/2009	Procon/ES
	MG	2010	Lei Estadual de Minas Gerais nº 19.095/2010. Decreto Estadual de Minas Gerais nº 46.587/2012 Resolução PGJ Estado de Minas Gerais n.º 83/2014	Procon/MG
Sul	RS	2009	Lei estadual do Rio Grande do Sul nº 13.249, de 08/09/2009	Procon/RS
	PR	2009	Lei estadual do Paraná nº 16.135, de 24/06/2009	Procon/PR
	SC	2010	Lei estadual de Santa Catarina nº 15.329 de 30/11/ 2010 Decreto estadual de Santa Catarina nº 638 de 07/03/ 2016	Procon/SC
Centro-Oeste	MS	2009	Lei Estadual nº 3641/2009	Procon/MS
	GO	2011	Lei estadual de Goiás nº 17.424/2011. Decreto Estadual 7990/2013	Procon/GO
	DF	2019	Lei distrital nº 6305 de 30/05/19	Procon/DF
	MT	2019	Lei municipal nº 10.287, de 28/05/19	Procon Rondonópolis

¹¹ São os municípios de Rondonópolis/MT, Natal/RN, Belém/PA e Rio de Janeiro/RJ, sendo que o estado do Rio de Janeiro têm, também, lei nesse sentido.

¹² Não há lei ou não foi encontrada informação a respeito: região Centro-Oeste – Mato Grosso; Região Nordeste – Rio Grande do Norte e Bahia; região Norte – Acre, Amapá, Pará e Roraima.

Nordeste	AL	2009	Lei nº 7.127 de 02/12/2009	Procon/AL
	MA	2009	Lei estadual do Maranhão nº 9.053/2009	Procon/MA
	PE	2009	Lei nº 13.796 de 11/06/2009 Lei nº 16.559 de 15/01/2019	-
	PB	2009	Lei estadual 8.841/2009 Nota Técnica 001/2019 - Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor	Procon João Pessoa
	PI	2009	Lei Ordinária 5.890, de 01/09/2009	-
	RN	2011	Lei Municipal de Natal nº 6.260/2011	Procon Natal
	SE	2011	Lei nº 7.173 de 30/06/2011	Procon
	CE	2017	Lei nº 16.497, de 19 de dezembro de 2017	MP-CE/DECON-CE
Norte	AM	2011	Lei Estadual nº 3.633, de 29/06/2011	Procon/AM
	PA	2012	Lei Municipal nº 8974 -A de 21/12/2012	-
	TO	2018	Lei nº 3377 de 26/07/2018	Procon/TO
	RO	2018	Lei Estadual nº 4403/2018, de 31/10/2018	-

Fonte: elaboração RCIC/SRC

Somando os acessos por unidade da federação, chega-se potencialmente a mais de 230 milhões de acessos fixos e móveis passíveis de cobertura por algum cadastro de não perturbe. Note-se, contudo, que a tabela a seguir trata esse número de uma perspectiva ampla, considerando que em sete UFs – Amazonas, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rondônia, Sergipe e Tocantins –, apesar de haver lei aprovada, o serviço ainda não foi estabelecido localmente ou não foi localizada informação suficiente a respeito¹³¹⁴.

¹³ Além desses estados, a lista parece não ter sido implementada nos municípios do Rio de Janeiro/RJ e de Belém/PA.

¹⁴ **Amazonas:** uma [notícia de 2013](#) dizia que havia sido lançado o cadastro manual de telemarketing e, outra, que este seria lançado [online](#). Porém, a pesquisa por notícias recentes na imprensa não traz informações sobre a lista de não perturbe estar operacional. Além disso, em 2018, havia sido apresentado [projeto de lei](#) para criar o cadastro de bloqueio de ligações de telemarketing. **Rondônia:** a lei não informa qual entidade operacionalizará o cadastro de não perturbe. **Rio de Janeiro:** a lei municipal que institui o cadastro foi [sancionada](#) em abril de 2019. Já a lei estadual está sendo [questionada](#) no Supremo Tribunal Federal. **Pernambuco:** a lei sobre o cadastro requer que o [Poder Executivo](#) a [regulamente](#).

Tabela 4. Acessos fixos e móveis em UFs com legislação de não perturbe

REGIÃO	UF	LINHAS FIXAS	LINHAS MÓVEIS
Sudeste	SP, RJ, ES, MG	21.911.585	108.417.972
Sul	RS, PR, SC	6.248.923	33.607.134
Centro-Oeste	MS, GO, DF	2.419.175	14.798.806
Nordeste	AL, MA, PB, CE, PE, PI, SE	2.367.438	35.307.212
Norte	AM, RO, TO	419.601	6.790.039
		33.366.722	198.921.163

Fonte: elaborado a partir do portal Dados/Anatel.

3.1. CADASTROS DE NÃO PERTURBE LOCAIS

As listas de não perturbe locais são, de forma geral, semelhantes em vários aspectos, como a maneira de o consumidor registrar o número, quem pode cadastrar a linha no serviço, período pelo qual o número permanece no cadastro, possibilidade de se descadastrá-lo e organizações isentas de observação.

A seguir, são tratados os principais pontos das listas locais¹⁵. Não foram incluídas as unidades da federação e municípios que ainda não implementaram lista ou sobre as quais não se encontrou informação suficiente a respeito (AM, PE, PI, RJ, SE, RO e TO, e municípios de Belém/PA, Rio de Janeiro/RJ e Rondonópolis/MT).

3.1.1. CANAL PARA CADASTRAMENTO E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

A forma de cadastramento mais usual é a pela internet. Nem sempre a legislação menciona os canais que devem estar disponíveis para registro, caso em que os campos foram marcados conforme informação encontrada no site do Procon.

A não marcação de um canal significa ou que o Procon e a lei não mencionam nada a respeito, ou que não foi encontrada informação que indicasse tal canal estar disponível.

Tabela 5. Canais pelos quais é possível realizar o cadastro

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
presencial			X		X					X			X	X
telefone										X				
online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local/página na internet do Procon.

¹⁵ A título ilustrativo, Natal/RN é apresentado como “RN” nas tabelas seguintes.

As informações comuns para realizar o cadastro são nome completo, número de documento de identidade, CPF e endereço. Em determinados casos, apenas um documento de identificação (CPF ou RG) é obrigatório, ainda que haja os dois campos para serem preenchidos (ex.: Alagoas). No caso de Goiás, a página de cadastro¹⁶ trata, como de preenchimento obrigatório, os campos sexo, estado civil, data de nascimento. Na Paraíba, ao informar o RG, o interessado deve preencher a data de expedição, órgão expedidor e UF.

Tabela 6. Dados para cadastro em lista de não perturbe

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
Nome	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RG	X	X		X	X			X	X	X	X	X	X	X
CPF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Endereço		X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
E-mail	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local/página na internet do Procon.

3.1.2. QUEM PODE EFETUAR O CADASTRO E CADASTRO DE PESSOA JURÍDICA

Em todos os locais com lista de não perturbe, o cadastro deve ser feito pelo titular da linha¹⁷. Em Goiás, a norma esclarece que a inscrição também pode ser realizada por procurador com apresentação do mandato com firma reconhecida, em postos de atendimento do Procon.

Na experiência dos Procons com a gestão da lista, foi relatado que há casos em que um dos membros da família registra números de outros familiares, e que quando um desses familiares vai registrar seu número de telefone e descobre que ele já está lá, o procedimento adotado é retirar o número e proceder à solicitação pelo seu titular. O solicitante deve, então, aguardar os 30 dias para efetivo bloqueio das ligações de telemarketing.

Algumas listas também permitem que pessoas jurídicas se cadastrem¹⁸ para não receber ligações inoportunas.

¹⁶ Procon Goiás. [Procon Web – dados pessoais](#).

¹⁷ Apenas a legislação do Ceará (Lei 16.497/17) não usa expressamente a palavra “titular”. A redação do artigo é “o cadastro do consumidor conterà, ao menos, nome completo, CPF, endereço residencial completo, números de telefone celular e e-mails, quantos possua e deseje cadastrar, e será mantido na lista durante 1 (um) ano, ao final do qual o usuário receberá alerta para renovar seu cadastro, se desejar”.

¹⁸ No Paraná, por exemplo, embora a lei não mencione como informação necessária ao cadastro o CNPJ, a página de cadastro possibilita inseri-lo. Já em SP, a lei menciona o CNPJ como informação e esse campo também está presente na página de cadastro. Em Goiás e na Paraíba, não fica claro no site se pessoas jurídicas podem se cadastrar para não receber as ligações; legislação estadual não aborda o tema.

Tabela 7. Listas que permitem cadastrar com CNPJ

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
Permite CNPJ	X	X	X	X	-		X	X	-	X	X		X	X
Campo CNPJ ausente¹⁹					-	X			-			X		

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local/página na internet do Procon.

3.1.3. QUANTIDADE DE LINHAS E PRAZO PARA ENTRADA EM VIGOR

A respeito da quantidade de telefones que pode ser cadastrados, os estados do Mato Grosso do Sul, Paraíba, Natal e Rio Grande do Sul permitem no máximo que o consumidor registre três números de telefone. Nos demais, não há menção a esse respeito. Em São Paulo, por exemplo, a tela inicial permite cadastrar cinco números, e diz que mais podem ser cadastrados após ser efetuado login.

Tabela 8. Quantidade de linhas que podem ser cadastradas

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
3								X	X		X	X		
Não especificado	X	X	X	X	X	X	X			X			X	X

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local.

Em todas as unidades da federação com lei de não perturbe, o prazo após o qual o consumidor deixará de receber ligações é de 30 dias, exceto em Natal, no Rio Grande do Norte, que é de 120 dias.

Tabela 9. Prazo após o qual não pode ser realizado contato sem autorização do consumidor

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
30 dias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
120 dias											X			

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local/página na internet do Procon.

¹⁹ Inclui casos em que não fica claro se a página de cadastro para pessoa jurídica é voltada a quem deseja ser usuário (bloquear chamadas) ou a quem visa acessar a lista como fornecedor.

3.1.4. DESCADASTRAMENTO E MUDANÇA DE TITULARIDADE

O consumidor tem a opção de se descadastrar da lista de não perturbe a qualquer momento, dizem as normas editadas nos estados e em Natal²⁰.

Alguns estados detalham um pouco mais essa previsão, como se segue:

- SP: a exclusão pode ser solicitada, por meio da internet, em campo próprio do sítio mantido pelo Procon/SP na internet e com emprego da senha, ou pessoalmente, junto aos postos de atendimento do Poupatempo;
- RS: a solicitação pode ser feita pela internet, em campo próprio mantido pelo site do Procon/RS;
- ES e PB: o desligamento do Cadastro pode ser solicitado mediante senha fornecida no ato da inscrição;
- MG: o pedido de exclusão pode ser feito pessoalmente ou por meio da internet;
- DF: o usuário pode solicitar a sua exclusão do Cadastro a qualquer momento, por meio da internet, em campo próprio da página mantida pelo Procon-DF.

Em experiência relatada por Procon estadual, foi dito não haver conhecimento de consumidor que solicitou a retirada de seu nome da lista de não perturbe, nem de fraude (um desconhecido solicitar a retirada do número de outra pessoa).

Sobre a exclusão de um número da lista, a maior parte das normas estaduais não menciona textualmente casos em que o número será retirado (ex.: mudança de titularidade, cancelamento da linha ou realocação a outro consumidor). Apenas três estados abordam questões relacionadas com a mudança de titularidade.

- SP e SC: estabelecem que, sobrevivendo alteração na titularidade da linha, o usuário cadastrado fornecerá ao novo titular a senha recebida quando do seu registro na linha, que possibilita consulta e eventuais alterações do cadastro;
- MG: diz que é de exclusiva responsabilidade do consumidor o cancelamento de cadastramento de linha nas hipóteses de perda da titularidade da linha.

3.1.5. DURAÇÃO DO BLOQUEIO

A respeito do período durante o qual o número fica inscrito, quase todos os estados trabalham com duração indeterminada. Apenas Ceará e Minas Gerais estabeleceram validade de um ano. No Ceará, a Lei 16.497/17 informa que, ao final desse período, o usuário receberá alerta para renovar seu cadastro, sem que seja mencionada a forma pelo qual essa comunicação será feita.

Em Minas, a Resolução PGJ 83/14 diz que o registro deverá ser revalidado pelo titular da linha telefônica, que receberá, por correio eletrônico ou SMS, o alerta correspondente.

²⁰ A legislação do Ceará não faz menção a descadastramento.

Tabela 10. Prazo de duração do bloqueio

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
1 ano		X					X							
Indeterminado	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local/página na internet do Procon.

3.1.6. FORMA DE ACESSO PELOS FORNECEDORES

Para consultar as listas, os fornecedores precisam acessar área restrita, em geral por meio de login e senha. No Maranhão o procedimento é um pouco diferente, mas ainda assim sujeito a que o interessado forneça seus dados, ao preencher um formulário eletrônico²¹ e anexar Termo de Responsabilidade e Compromisso.

Natal é o único caso em que a lista pode ser acessada livremente. O portal disponibiliza²² a opção de checar os números cadastrados há mais de 120 dias (prazo para não recebimento após o consumidor efetuar o registro) e há menos de 120 dias. Ao acessar o link, existem os campos “nome”, aparentemente com as iniciais do usuário, “telefone (DDD/Número)”, “data de ativação” e “dias cadastrados”. O site também permite consultar se um número está cadastrado, ao trazer um campo de busca em que deve ser digitado o DDD e o telefone em questão.

Em sentido contrário, o Ceará esclarece, na página de acesso²³ ao fornecedor, que a consulta à Lista Antimarketing é gratuita e “por questões de segurança, para evitar o acesso irrestrito de pessoas ao cadastro, o que pode resultar em possíveis práticas criminosas, como estelionato, por exemplo, os fornecedores deverão solicitar os registros ao DECON [Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor]”.

Tabela 11. Forma de acesso dos fornecedores aos números cadastrados

	AL	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PR	RN	RS	SC	SP
Login/senha	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X
Formulário						X								
Acesso livre											X			

Fonte: página de acesso ao cadastro de não perturbe.

3.1.7. ENTIDADES NÃO SUJEITAS ÀS VEDAÇÕES

Em geral, não estão sujeitas às restrições entidades filantrópicas, sem fins lucrativos ou de assistência social. Três estados (MS, PB e SP) também desobrigam órgãos governamentais, organizações educacionais ou hospitalares sem fins lucrativos/econômicos. Apenas Santa Catarina

²¹ Procon MA. [Formulário para acesso à lista de telemarketing.](#)

²² Prefeitura de Natal. [Bloqueio de Telemarketing.](#)

²³ MP-CE/DECON-CE. [Página de acesso para o fornecedor.](#)

exclui, ainda, organizações religiosas e, Mato Grosso do Sul, organizações políticas e institutos de pesquisa.

Tabela 12. Organizações às quais não se aplicam as restrições

UF	TIPO DE ORGANIZAÇÃO
MA e RN	Entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos
AL, ES, GO, PR e SP	Entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos próprios
CE e MG	Entidades sem fins lucrativos e de caridade que utilizem marketing direto ativo
DF	Instituições filantrópicas e organizações de assistência social, educacional e de saúde sem fins econômicos
MS	Organizações de assistência social, educacional e hospitalar sem fins econômicos, portadoras do título de utilidade pública e que atuem em nome próprio como entidade chamadora; institutos de pesquisas; órgãos governamentais; organizações políticas
PB	Organizações de assistência social, educacional e hospitalar sem fins lucrativos, portadoras do título de utilidade pública e que atuem em nome próprio, como entidade chamadora, além de órgãos governamentais
SC	Organizações de assistência social, educacional, religiosa e hospitalar sem fins lucrativos, portadoras do título de utilidade pública e que atuem em nome próprio, como entidade chamadora da ligação telefônica ou de envio de e-mail, além de órgãos governamentais
RS	Não há menção a respeito

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local.

Algumas normas locais excluem da vedação de ligar os estabelecimentos que comprovem a existência de prévia autorização do titular da linha, ou seja, que tenham sido expressamente autorizadas a encaminhar oferta ou comunicação com fins comerciais. O Procon RS, por exemplo, disponibiliza em seu site um "Termo de Autorização" padrão de fácil entendimento que pode ser acessado tanto pelo fornecedor como pelo consumidor. Somente com essa autorização assinada pelo consumidor, a empresa poderá ligar para um número bloqueado. Este documento deve ficar de posse do fornecedor.

3.1.8. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA EFETUAR RECLAMAÇÃO E SANCIONAMENTO

Os requisitos para reclamar pelo não cumprimento da lista costumam envolver dia, horário e nome da empresa. Também se solicita, conforme o estado, o nome do atendente e/ou o protocolo de atendimento. Somente Santa Catarina e São Paulo fazem menção a se ter o número que originou a chamada, mas não de forma obrigatória.

As normas de Alagoas, Distrito Federal, Ceará, Espírito Santo, Goiás e Maranhão não trazem informação a esse respeito.

Tabela 13. Requisitos para registrar reclamação/descumprimento

UF	INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS
RN	Dia, horário, nome do operador(a) e da empresa
MS e PR	Dia, horário, nome do atendente e da empresa prestadora do serviço
PB	Dia, horário, nome do atendente, empresa prestadora do serviço e número do protocolo de atendimento
SC	Dia, horário, nome da empresa, do estabelecimento ou da pessoa natural infratora e, quando possível, o nome do atendente/operador e o número da linha que originou a chamada
MG	Dados essenciais para apuração da demanda, como data e horário da ligação, nome do atendente e da empresa ofertante de produto e serviço, oferta realizada, entre outras
RS	Quando possível, o nome do operador, o horário que a ligação foi efetuada e o nome da empresa
SP	Necessariamente a data, o nome da empresa, estabelecimento ou pessoa física infratora e, quando possível, o nome do operador, o horário e o número da linha de que partiu o chamado. O autor da reclamação deverá apresentar relação das chamadas recebidas no dia da ocorrência, fornecida pela concessionária de serviços de telefonia fixa ou móvel, ou autorizar o PROCON/SP a, em seu nome, solicitar a esta última tais informações

Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local.

No que se refere a sanção, quase todos os estados preveem no texto da lei a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Apontam especificamente para os artigos 56 e/ou 57, que, respectivamente, enumera as sanções administrativas (ex.: multa, apreensão, suspensão temporária da atividade etc) e estabelece que a multa (graduada pela gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor) será aplicada mediante procedimento administrativo.

Em seis estados, a legislação estabelece como a multa será calculada. Ceará e Mato Grosso do Sul utilizam a Unidade Fiscal de Referência do estado (100 UFIRCEs por consumidor da lista antimarketing e 400 UFIRMS por ligação indevida, respectivamente). Nos demais, os valores são de pelo menos R\$ 250,00 até R\$ 10.000,00 por ligação indevida/infração, conforme o estado.

Tabela 14. Sancionamento previsto nas normas estaduais (lei e/ou decreto)

UF	SANÇÕES PREVISTAS
AL	Não há menção
MG e RN	O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o fornecedor às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor
DF, GO, MA, PR, SP	O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às penas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

UF	SANÇÕES PREVISTAS
ES	Em caso de descumprimento do disposto nesta Lei, aplicar-se-ão as penalidades previstas nos artigos 56 e 57, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor
CE	Sem prejuízo das sanções de natureza civil e penal, inclusive as previstas no Código de Defesa do Consumidor, a infração do disposto nesta Lei acarretará ao fornecedor infrator a aplicação da pena de multa de 100 (cem) UFIRCEs (Unidade Fiscal de Referência do Estado do Ceará), por cada consumidor incluído na Lista Antimarketing que receba oferta comercial por meio de marketing direto ativo. Os valores arrecadados em função da multa estipulada neste artigo serão revertidos em favor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará - FDID
MS	Será aplicada multa de até 400 (quatrocentos) Unidades Fiscais Estaduais de Referência de Mato Grosso do Sul (UFERMS) , por ligação efetuada de forma indevida. As denúncias serão encaminhadas ao PROCON/MS para apuração em processo administrativo próprio, respeitando-se a ampla defesa às empresas denunciadas, quando após, decidindo pela aplicação ou não da multa no mesmo processo As multas aplicadas serão advertidas em favor do Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor.
PB	Será aplicada multa que varia de R\$ 250,00 a R\$ 10.000,00 por ligação efetuada em descumprimento com os dispositivos desta lei, conforme comportamento e reincidência
RS	Será aplicada multa, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ligação efetuada de forma indevida, quantia, esta, a ser depositada no FECON – Fundo Estadual de Defesa do Consumidor. Compete ao Procon instaurar Processo Administrativo
SC	O desrespeito a esta Lei acarretará ao infrator pena de multa no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por infração , dobrada a cada reincidência. O valor da multa será reajustado anualmente com base na variação do Índice Geral de Preço de Mercado - IGPM/FGV, ou por índice que o venha substituir. O descumprimento das obrigações estabelecidas neste Decreto sujeita o infrator a pena de multa, dobrada a cada reincidência, cujo valor será reajustado conforme o parágrafo 7º acima

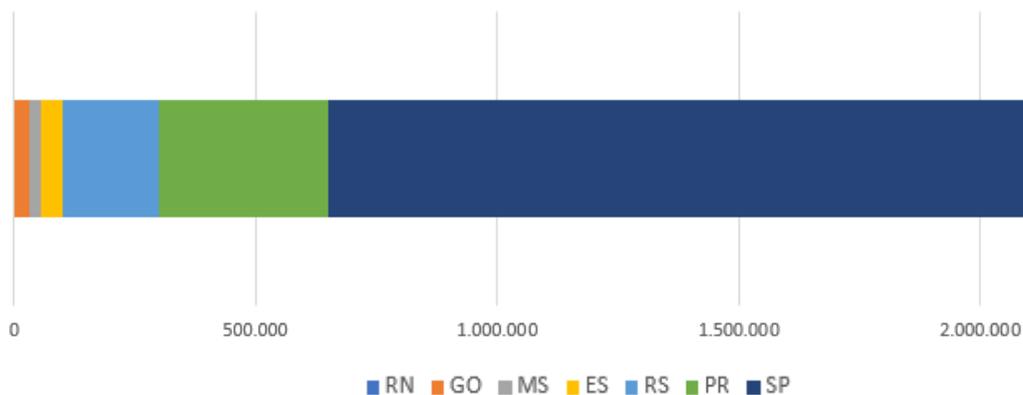
Fonte: elaborado a partir de informações obtidas na legislação local.

3.1.9. ADESÃO – ASPECTOS PRÁTICOS

Existem pelo menos 2 milhões de números cadastrados²⁴ em listas de não perturbe dos estados, considerando apenas São Paulo (1,45 milhão), Paraná (350 mil), Rio Grande do Sul (200 mil), Espírito Santo (43 mil), Mato Grosso do Sul (22,5 mil), Goiás (32 mil) e Natal (1 mil).

²⁴ Números aproximados. Espírito Santo: fonte [Gazeta Online](#). Goiás: fonte [Procon Goiás](#) e [G1](#). Mato Grosso do Sul: fonte [G1](#). Paraná: dado obtido diretamente com o órgão, em volume aproximado. Rio Grande do Norte: fonte [Procon Natal](#). Rio Grande do Sul: fonte [Governo Estadual](#). São Paulo – dados até 2017. Fonte: [Gizmodo](#).

Figura 3. Volume, por estado, de linhas cadastradas em listas de não perturbe



Números de alguns Procons indicam que a quantidade de linhas cadastradas tem aumentado mais recentemente. Na lista do Rio Grande do Sul²⁵, por exemplo, que existe desde 2009, 40% dos atuais 200 mil registros foram adicionados em 2017 e 2018. E mesmo na comparação entre esses dois últimos anos, o percentual de aumento de 2017 (30 mil linhas a mais) para 2018 (49,6 mil linhas a mais) foi mais de 60% maior.

Em termos de adesão à lista, mais de um Procon estadual, relatando sua experiência, informou que a divulgação na mídia, por meio de entrevistas para jornais de emissoras de TV locais por exemplo, costuma vir acompanhada do aumento nas linhas cadastradas e também nas reclamações em função de tal divulgação.

3.1.10. PARTICIPAÇÃO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Em São Paulo, as prestadoras têm ocupado no ano de 2019 os primeiros lugares no ranking dos perturbadores²⁶, com Vivo, NET e TIM nessas posições. A listagem começou a ser publicada em junho²⁷ de 2019 pelo Procon-SP, e vai trazer mensalmente as empresas que mais realizaram ligações de telemarketing indesejadas. Não foram encontrados rankings semelhantes nos demais estados que contam com cadastro de não perturbe.

Dados recolhidos em outros estados também indicam que o setor de telecomunicações responde por grande parte das ligações feitas para consumidores em listas de não perturbe. No Rio Grande do Sul, as prestadoras representam 60% do percentual de multas apuradas em processo administrativo por descumprimento. No Paraná, os setores de telecomunicações e bancário estão entre os que mais incomodam o consumidor.

²⁵ RS.GOV. [Mais de 200 mil números de telefone estão cadastrados no bloqueio de telemarketing do Procon RS.](#)

²⁶ Procon SP. [Ranking dos perturbadores.](#)

²⁷ Procon SP – releases – [Ranking dos Perturbadores](#) e Portal do Governo de SP - [Procon-SP fará ranking de empresas 'perturbadoras'](#).

Figura 4. Ranking dos perturbadores 2019 - SP



Ranking dos perturbadores em ligações de telemarketing 2019

TOP 1	VIVO	1.607 ligações
TOP 2	NET	1.306 ligações
TOP 3	TIM	1.196 ligações
TOP 4	DOUTOR DE TODOS	260 ligações
TOP 5	CLARO	253 ligações
TOP 6	SKY	200 ligações
TOP 7	OI	196 ligações
TOP 8	ITAÚ	190 ligações
TOP 9	BANCO BMG	184 ligações
TOP 10	SANTANDER	171 ligações

Fonte: reproduzido de Procon-SP

Assim como em 2019, as prestadoras de telecomunicações já ocupavam os primeiros lugares do ranking em 2018.

Figura 5. Ranking dos perturbadores 2018 - SP



Ranking dos perturbadores em ligações de telemarketing 2018

TOP 1	VIVO	5.623 ligações
TOP 2	NET	3.471 ligações
TOP 3	TIM	1.679 ligações
TOP 4	CLARO	1.281 ligações
TOP 5	NEXTEL	845 ligações
TOP 6	BANCO BMG	476 ligações
TOP 7	BANCO SAFRA	380 ligações
TOP 8	SANTANDER	361 ligações
TOP 9	ITAÚ	348 ligações
TOP 10	DOUTOR DE TODOS	316 ligações

Fonte: reproduzido de Procon-SP

O descumprimento ao cadastro levou o Procon-SP a aplicar²⁸ mais de R\$ 80 milhões em multas no ano de 2018 e quase R\$ 13 milhões até abril de 2019. No Mato Grosso do Sul, o Procon-MS instaurou 15 processos administrativos contra a Claro²⁹ e expediu cinco notificações à Vivo, ambos em 2019, por ligações de telemarketing. Entre janeiro de 2016 e julho de 2019, o Procon Goiás instaurou cinco processos contra empresas do segmento de Telecomunicações, que resultaram em aplicação de sanções com pena de multa. Em experiência relatada por Procon, foi colocado que a judicialização das multas é frequente.

²⁸ Procon SP. [Ranking dos perturbadores](#).

²⁹ Procon MS. [Procon Estadual instaura 15 processos administrativos contra a Claro por excesso de ligações de telemarketing](#) e A CRÍTICA. [Procon-MS notifica a Vivo por insistência em ligações de telemarketing](#).