Senacon adota medidas contra o telemarketing abusivo

08.08.2022 3 minutos de leitura

Autores

Felipe Palhares

Áreas relacionadas

Proteção de Dados e Cybersecurity

Assuntos

Informativos Proteção de Dados e Cybersecurity

No dia 18 de julho, uma ação coordenada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), através da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), por meio do Despacho nº 25/2022, referente ao processo administrativo nº 08198.018100/2022-58, decretou medida cautelar determinando a suspensão da prática do telemarketing ativo no Brasil – aquele cujo consumidor não conferiu seus dados à empresa nem pediu para receber ofertas.

A Senacon aponta indícios de irregularidade no setor, *"o contato com o cliente para oferta de produtos ou serviços sem o prévio consentimento do consumidor, que somente poderá ser abordado por telefone se expressamente tiver manifestado interesse"*. Foi decretada multa diária de R$ 1.000,00 (mil reais) pelo seu descumprimento, bem como explicitamente excluídos os serviços de telemarketing que atuem de forma passiva, e os referentes a cobranças ou doações.

Em notícia em seu site, o MJSP afirma que *"conta com a parceria dos Procons de todo o Brasil, com o objetivo de pôr fim às ligações que oferecem produtos ou serviços sem autorização dos consumidores"*. Na prática, a Senacon acabou por suspender, de forma permanente, o telemarketing ativo que não seja baseado no consentimento do consumidor, atingindo não apenas call centers, mas também bancos e empresas de telefonia móvel.

Em resposta à suspensão do telemarketing ativo, foi impetrado mandado de segurança coletivo, com pedido de liminar, pela Federação Nacional de Call Center, Instalação e Manutenção de Infraestrutura de Redes de Telecomunicações e de Informática (Feninfra). Em nota no seu site a Feninfra afirma que os *"excessos do telemarketing ativo já estão sendo duramente regulados pela Anatel"*, citando recentes medidas adotas pela agência como a determinação da utilização do prefixo 0303 por empresas de telemarketing. Também argumenta que decisão da Senacon teria sido desproporcional, e que uma proibição genérica contra o telemarketing ativo seria injustificada.

Notícias apontam ainda que, diante do mandado de segurança, a Advocacia Geral da União (AGU), por meio de pronunciamento no âmbito do processo no Tribunal Regional Federal da 1ª Região, teria defendido a competência da Senacon para regular a atuação das empresas de telemarketing, contrariando o argumento levantado pela Feninfra. A AGU também teria questionado a legitimidade da Feninfra para impetrar o mandado de segurança coletivo, alegando o não exaurimento dos recursos na esfera administrativa.

Além disso, no dia 25 de julho, apenas uma semana após a medida anterior, a Senacon, por meio do Despacho nº 780/2022, instaurou processos administrativos contra outras 26 empresas. De acordo com notícias, a medida se baseia em indícios de violações do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

também devido à prática de telemarketing abusivo. A Senacon fundamenta a decisão com base em indícios de publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas abusivas no fornecimento de produtos ou serviços (CDC, arts. 6, IV e 37, caput.) Também aponta para eventuais serviços que sejam fornecidos sem a solicitação do consumidor (CDC, art. 39, III) ou a exploração da fraqueza ou ignorância destes (CDC, art. 39, IV). Grandes companhias como TIM, Itaú, Claro, Sky e Santander foram notificadas para apresentar defesa.

O Ministério da Justiça criou, ainda, um canal na internet para permitir que cidadãos denunciem empresas que pratiquem a referida prática.

- **Para ler a decisão da Senacon suspendendo as atividades, clique aqui.**
- **Para ler as investigações abertas pela Senacon sob o Despacho 780, clique aqui.**

Este conteúdo faz parte do Informativo de Proteção de Dados. Clique aqui para ler mais destaques.

› PROFISSIONAIS

Profissionais que aliam visão jurídica e visão de mercado

Felipe Palhares