

# TELEMARKETING



ELISA LEONEL



01

Estudos de mercado apontavam Brasil em 2º lugar entre os países mais afetados por *spam* telefônico em 2017 (20,7 ligações por usuário/mês) e em 1º lugar em 2018 (37,5 ligações por usuário/mês)

02

Prestadoras de telecomunicações nos primeiros lugares no Ranking dos Perturbadores do Procon-SP em 2019

03

Monitoramento de matérias publicadas na imprensa indicava crescimento do tema

04

Novos projetos de lei sendo apresentados; em torno de 30 projetos de lei federal sobre telemarketing existentes (até 2017);  
Leis locais aprovadas em 24 UFs e municípios instituindo lista do tipo *Não Me Perturbe* (2019)



# CONTEXTO



## PROBLEMA MUNDIAL

Ligações indesejadas são um problema enfrentado há décadas por outros países. É de 2003, por exemplo, a *The Privacy and Electronic Communications Regulations*, lei do Reino Unido que estabelece regras sobre ligações de vendas e outros direitos sobre comunicações eletrônicas

## LIGADO A OUTRAS IRREGULARIDADES

Não raro, o problema vem associado ao tratamento indevido de dados pessoais, a tentativas de fraudes e ao uso irregular das redes de telecomunicações

## Experiência internacional no combate a "comunicações comerciais não solicitadas" (UIT-D, 2020):



**EUA:** FCC determinou que as operadoras adotem autenticação robusta de chamadas (SHAKEN/STIR); de acordo com a metodologia adotada, as chamadas que trafegam em redes interconectadas têm a identidade do usuário chamador "assinada" pela operadora que a gerou, sendo validada pelas demais operadoras até alcançar o destinatário (2020). *Robocalls* ainda estão entre temas mais reclamados na FCC e FTC (2020)



**Índia:** a agência reguladora anunciou emenda regulamentar para criar uma plataforma baseada em tecnologia *blockchain* que permite que apenas fornecedores previamente autorizados possam enviar mensagens e gerar chamadas para os usuários de serviços de telecomunicações. O modelo conta com participação ativa dos operadores de telecomunicações (2020)



**Itália:** a regulação determina prefixos de numeração específicos (0844+ 6 ou 7 dígitos, e 0843+ 6 ou 7 dígitos) para os *call centers*, distinguindo entre chamadas de publicidade, vendas e comunicação comercial de outros tipos de chamada (2018)





**França:** o regulador exige que as informações de cada chamada sejam devidamente exibidas no dispositivo do usuário chamado, as quais devem ser originadas de número que integra o plano nacional de numeração, devidamente atribuído pelo regulador e que deve permitir o recebimento de chamada de retorno (2019)



**Alemanha:** legislação contra a competição desleal proíbe chamadas para consumidores que não consentiram previamente em recebê-las. O dispositivo legal abrange chamadas realizadas por robôs e proíbe a realização de chamadas a partir de números não identificados (2009)



**Listas de não me perturbe:**

Existem na Argentina (No Llame registro nacional - 2014), Austrália (Do Not Call Register - 2006), Brasil (Não me perturbe - 2019), França (Bloctel - 2016), Índia (National Customer Preference Register - 2010), Itália (Pubblico delle Opposizioni Register - 2011), Nigéria (Do-Not-Disturb – DND - 2016), Reino Unido (Telephone Preference Service - 1999) e Estados Unidos (Do Not Call List - 2003).

# AÇÕES DA ANATEL



Estudos de inteligência para avaliar cenário relativo a reclamações, práticas de televendas adotadas pelas prestadoras e iniciativas existentes nas unidades da federação; realização de *benchmark* internacional



Abertura de diálogo com as prestadoras, outros órgãos de governo e com entidades da sociedade civil para enfrentamento da questão

**Carta Compromisso** Setorial assinada em 2019 pelas prestadoras Oi, Algar, Claro, Nextel, Sercomtel, Sky, Tim e Vivo com os princípios:

- LIGAR PARA OS CONSUMIDORES APENAS EM HORÁRIOS ADEQUADOS.
- NÃO LIGAR DE FORMA INSISTENTE PARA OS CONSUMIDORES.
- RESPEITAR O DESEJO DOS CONSUMIDORES DE NÃO RECEBER LIGAÇÕES.
- RECEBER E TRATAR RECLAMAÇÕES SOBRE LIGAÇÕES INDESEJADAS.
- GARANTIR A ADERÊNCIA À LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
- COOPERAR NA MELHORIA DAS PRÁTICAS DE TELEMARKETING EM OUTROS SETORES.

# AÇÕES DA ANATEL

Inclusão do tema “Telemarketing e mensagens inoportunas” no **Planejamento das atividades de Fiscalização Regulatória da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC/Anatel)**



Criação de plataforma para consumidor cadastrar número para não recebimento de ligações, com a entrada em operação do site

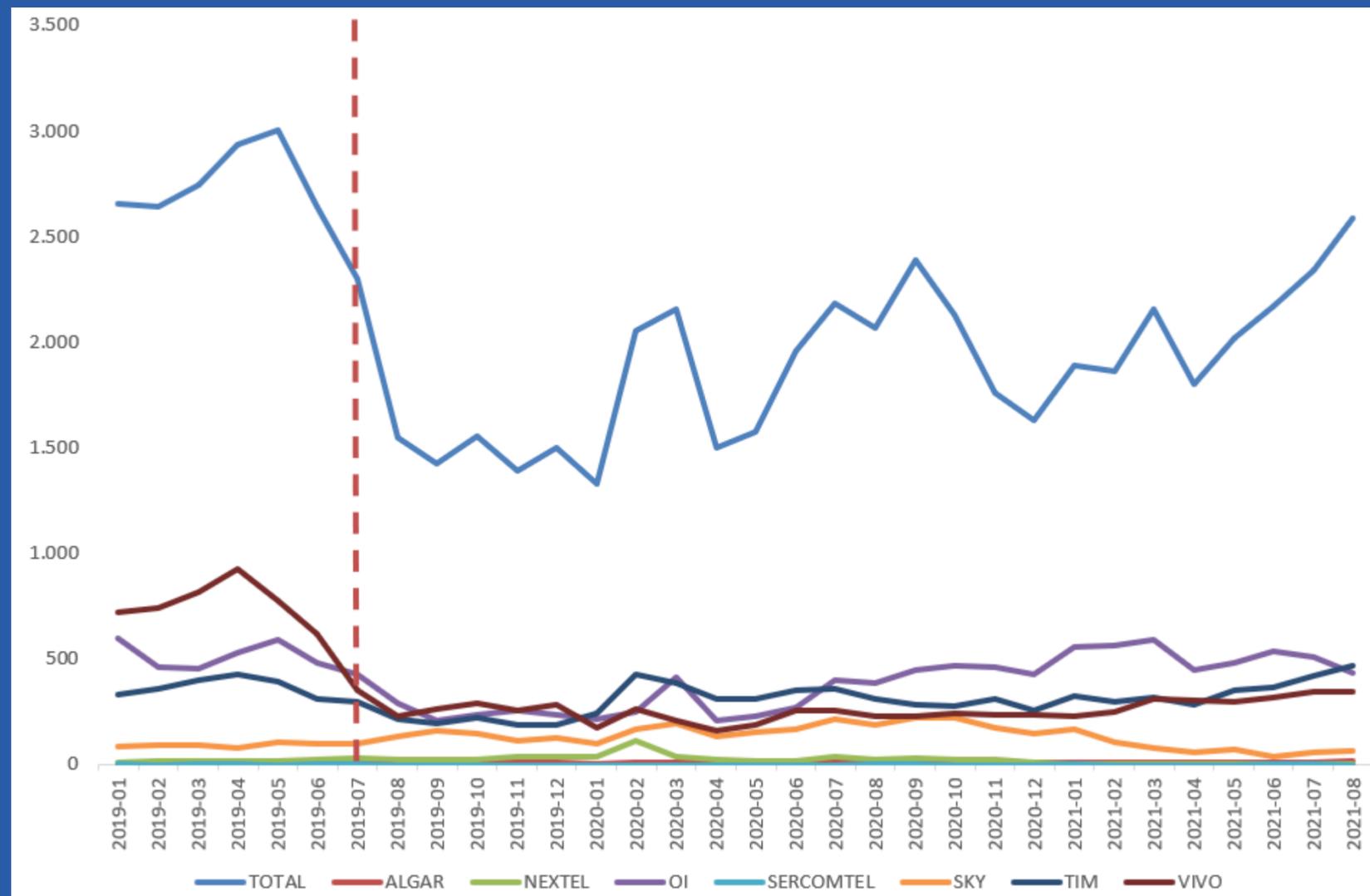
[www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br) no

dia 16 de junho de 2019

(efetivação dos primeiros

bloqueios 30 dias depois)

**4,2** milhões de números cadastrados (Agosto/2021), sendo mais de 1,5 milhão apenas na primeira semana



# AÇÕES DA ANATEL

Divulgação, no Portal do Consumidor da Anatel e por meio de mídias sociais da Agência, da ferramenta “Não Me Perturbe” e de campanhas e matérias de proteção aos dados pessoais



## Conselhos de Usuários

Telemarketing foi o tema do 5º dia do VII Fórum Nacional de Conselhos de Usuários em agosto. Conexis e Anatel fizeram apresentações sobre o assunto. A Agência abordou outras frentes para melhoria do problema, como alteração regulamentar e numeração específica

## Comitê de Defesa dos Usuários

Membros do CDUST seguem acompanhando as demandas do setor relativas ao combate a ligações abusivas. Na última reunião ordinária, em agosto, o assunto foi pautado e foram cobradas, para além das iniciativas de autorregulação, a busca de outras soluções de boas práticas para proteger os dados dos consumidores das ligações de telemarketing.

# OUTRAS FRENTES

## ● REVISÃO REGULAMENTAR

## ● NUMERAÇÃO

Designação do código 0303 às empresas que exerçam a atividade de telemarketing ativo  
- Consulta Pública aberta até 29/09

## ● GESTÃO DE REDES /SPOOFING

Fiscalização Regulatória de "Spoofing" (alteração da identificação das chamadas, buscando disfarçar sua origem) no âmbito do Plano de Gestão Tático 2019-2020; avaliação e debate de medidas de mitigação com as prestadoras



**OBRIGADA!**

[www.gov.br/anatel/consumidor](http://www.gov.br/anatel/consumidor)