

TELEMARKETING ABUSIVO



CONTEXTO



NO BRASIL

- Estudos de mercado apontam o Brasil no 1º lugar entre os países mais afetados por *spam* telefônico de 2018 a 2021 (32,9 ligações/mês em 2021)

AMPLITUDE

- Envolve, no mundo, outros setores além do de telecom, como serviços financeiros (ex.: bancos, cooperativas de crédito), saúde, energia, educação, serviços residenciais e vendas em geral; não raro vem associado ao tratamento indevido de dados pessoais, a tentativas de fraudes e ao uso irregular das redes de telecomunicações

NO MUNDO

- Ligações indesejadas têm motivado diferentes ações legislativas e/ou regulatórias no Itália, Estados Unidos, Alemanha e Índia, por exemplo – Estudo UIT *Unsolicited Commercial Communications – an overview of challenges and strategies*

COMPETÊNCIA E AÇÕES

Na condição de órgão regulador, compete à Agência organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, em especial quanto aos aspectos de regulamentação e de seu acompanhamento, outorga de concessão e permissão, expedição de autorização, uso dos recursos de órbita e de radiofrequências, fiscalização e aplicação de sanções, bem como a prestação de serviços adequados aos consumidores

- ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE REGULAMENTOS, PORTARIAS E ATOS
- PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA COM IMPACTO DIRETO E INDIRETO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
- AÇÕES EM GESTÃO DE REDES
- ESTUDOS DE INTELIGÊNCIA E AÇÕES DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
- DEBATE COM ATORES NACIONAIS E INTERNACIONAIS EM EVENTOS PROMOVIDOS PELA AGÊNCIA

DIÁLOGO COM A SOCIEDADE

Interlocução com entidades de governo, setor privado e sociedade civil por meio de espaços como o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e os Conselhos de Usuários nas prestadoras

Interação com órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

Atendimento a demandas encaminhadas por instituições como Ministério Público



CADASTRO NÃO ME PERTURBE

- Iniciativa surgida em ambiente de correção do setor de telecomunicações
- Mais de 4 milhões de números cadastrados desde julho de 2019
- Reclamações têm sido acompanhadas pela Anatel
- Em 2021, houve melhorias na navegabilidade e revisão do fluxo no tratamento das reclamações
- Solicitação de campanha de divulgação da plataforma do Não Me Perturbe (NMP) nas redes sociais das prestadoras (Facebook e Instagram), bem como a revisão dos contratos com seus parceiros a fim de melhorar os mecanismos de desincentivo às ligações abusivas e sancionamento ao seu descumprimento

CÓDIGO 0303

Objetivo final é empoderar o usuário para escolher receber ou não uma chamada de telemarketing, facilitando a identificação dessas chamadas

Determinação realizada por meio do Ato nº 10.413/2021 às empresas de telemarketing ativo

Como é um número virtual, as empresas não precisarão alterar seus números já contratados pelas operadoras de telefonia; eles só precisarão solicitar o código virtual

Prazo de implementação: março/2022 para serviço móvel e junho/2022 para o serviço fixo; diferem porque a rede celular é mais moderna que a maioria da rede de telefonia fixa, e permite fazer a sua reprogramação com maior facilidade

As empresas de telefonia que não atenderem à normalização poderão sofrer processos administrativos que podem culminar em multas

OBRIGADA!

www.gov.br/anatel/consumidor