



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº _____/2019
(Do DEP FEDERAL IVAN VALENTE)

Requer ao Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações informações sobre o uso práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por empresas de telecomunicações.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, §2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requiero que, ouvida a Mesa, seja encaminhado ao Senhor **Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações**, MARCOS CESAR PONTES, pedido de informações, sobre os seguintes temas:

- 1) Diante da proliferação de casos em que Empresas de Telecomunicações e seus representantes são flagrados utilizando práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas para cobrança e oferta de produtos e serviços, quantas Empresas de Telecomunicações e seus representantes foram punidos por este tipo de prática nos últimos 5 anos? Quantas multas foram aplicadas? Qual o valor de cada multa aplicada? Quantas multas eventualmente aplicadas foram pagas durante este período?
- 2) A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) possui algum canal para que os consumidores vítimas desse tipo de prática possam denunciá-la?
- 3) A Anatel possui alguma regulamentação ou estuda a criação de alguma norma que possa impedir a continuidade do assédio aos

consumidores por meio de ligações telefônicas? Qual a previsão para a publicação dessa norma?

- 4) Quais são as medidas adotadas pela Anatel para assegurar e fiscalizar o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais pelas Empresas de Telecomunicações e seus representantes?

JUSTIFICATIVA

Com o avanço da tecnologia, as ferramentas de televendas se modernizaram e hoje as ligações são automatizadas e realizadas por robôs a qualquer dia e horário e independente de autorização do consumidor.

Consequentemente, as queixas sobre o recebimento de ligações inconvenientes e indesejadas espalharam-se por todo o país, incomodando e atrapalhando a rotina de milhões de consumidores.

Há mais de dez anos essa prática agressiva vem sendo denunciada pelas entidades de defesa do consumidor.¹ De acordo com essas entidades, o Brasil está entre os países do mundo onde as pessoas mais recebem ligações com ofertas de produtos e serviços.²

Empresas de Telecomunicações e seus representantes estão entre os principais responsáveis por essa prática abusiva, conforme levantamento do Procon-SP.³

Apesar da disseminação do problema e da avalanche de reclamações dos consumidores, muito pouco se sabe sobre o que vem sendo feito pelos órgãos públicos responsáveis por regular e fiscalizar os setores que utilizam essas práticas abusivas.

¹ Revista Idec nº 88, de maio de 2005.

² <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2018/10/brasileiros-estao-entre-os-que-mais-recebem-ligacoes-indesejadas.html>; <https://www.proxixima.com.br/home/proxixima/noticias/2018/12/20/brasil-e-o-pais-que-mais-recebe-ligacoes-de-spam-no-mundo-aponta-truecaller.html>

³ <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/ligacoes-insistentes-de-telemarketing-levam-estados-criar-leis-para-frear-abuso-das-empresas-19445432>

Apresentamos o presente Requerimento de Informações para que a Agência Nacional de Telecomunicações informe à sociedade sobre as ações que vêm sendo adotadas para coibir essa prática abusiva entre as Empresas de Telecomunicações e seus representantes.

Sala das Sessões, 25 de abril de 2019.

DEPUTADO IVAN VALENTE