



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INovações E COMUNICAÇÕES**  
 Assessoria Especial de Assuntos Institucionais  
 Assessoria de Assuntos Parlamentares

OFÍCIO Nº 18856/2019/ASPAR/AEAI/MCTIC

A Sua Excelência a Senhora  
 Deputada SORAYA SANTOS  
 Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados  
 Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 480/2019.

<b>PRIMEIRA-SECRETARIA</b>	
Documento recebido nesta Secretaria sem a indicação ou aparência de tratar-se de conteúdo de caráter sigiloso, nos termos do Decreto n.º 7.845, de 14/11/2012, do Poder Executivo.	
Em 07/06/2019 às 18 h 04	
fnr.	5-876
Servidor	Ponto
Alain L. Da Silva	
Portador	

Senhora Primeira-Secretária,

Em atenção ao Ofício 1<sup>a</sup>SEC/RI/E/nº 448/19, por meio do qual foi encaminhada cópia do Requerimento de Informação nº 480/2019, do Deputado Ivan Valente, encaminho a Nota Informativa nº 1638/2019/SEI-MCTIC, da Secretaria de Telecomunicações deste Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, e o Ofício nº 204/2019/GPR-ANATEL, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, com informações acerca do uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por empresas de telecomunicações.

Certo de terem sido prestadas as informações requisitadas e de ter colaborado para a melhor compreensão do assunto, despeço-me com a certeza de que essa Casa continuará a auxiliar o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações no cumprimento de suas importantes funções institucionais.

Atenciosamente,

MARCOS CESAR PONTES  
 Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Cesar Pontes, Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações**, em 07/06/2019, às 17:23 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4270042** e o código CRC **B8FE087F**.

Referência: Processo nº 01250.019931/2019-11

SEI nº 4270042

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
Secretaria de Telecomunicações  
Gabinete da Secretaria de Telecomunicações

Memorando nº 4413/2019/MCTIC

Brasília, 14 de maio de 2019

A Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva

**Assunto: Requerimento de Informação nº 480/2019**

Prezada Senhora,

De ordem, em atenção ao Despacho DIDOC (4108581), referente a Requerimento de Informações da Câmara (4107270), encaminhamos Nota Informativa 1638 (4164166) com subsídios ao posicionamento do MCTIC no tema.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Dias Sobrinho, Chefe de Gabinete da Secretaria de Telecomunicações**, em 14/05/2019, às 14:25 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Artur Coimbra de Oliveira, Secretário de Telecomunicações, Substituto**, em 30/05/2019, às 17:15 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4194937** e o código CRC **63491F58**.

## Anexos

Não Possui.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

Secretaria de Telecomunicações

Departamento de Serviços de Telecomunicações

**NOTA INFORMATIVA Nº 1638/2019/SEI-MCTIC**Nº do Processo: **01250.019931/2019-11**Documento de Referência: **Requerimento de Informação nº 480/2019**Interessado: **Deputado Federal Ivan Valente**Assunto: **Uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por empresas de telecomunicações.****SUMÁRIO EXECUTIVO**

1. Trata-se de Despacho GSTEL (4113648), que encaminha para análise e manifestação deste Departamento cópia do Requerimento de Informação nº 480/2019 (4107274), de autoria do Deputado Ivan Valente, que requer ao Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações informações sobre o uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por empresas de telecomunicações.

**INFORMAÇÕES**

2. O Requerimento nº 480/2019 solicita ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC – as seguintes informações:

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) *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?*

3. Preliminarmente, cumpre ressaltar que a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações – LGT, definiu a organização dos serviços de telecomunicações no Brasil, estabelecendo as competências do Poder Executivo e da Agência Reguladora – Anatel – na regulação do setor. Nesse sentido, e em acordo com as competências concedidas pela LGT, observa-se que cabe à Anatel a regulação e a fiscalização do setor, e ao MCTIC a definição das políticas setoriais. Nesse sentido, transcrevem-se a seguir os dispositivos legais pertinentes:

Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

(...)

IV - expedir normas quanto à outorga, prestação e fruição dos serviços de telecomunicações no regime público;

V - editar atos de outorga e extinção do direito de exploração de serviços de telecomunicação;

(...)

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;

XI - expedir e extinguir autorização para prestação de serviço no regime privado, fiscalizando e aplicando sanções;

4. Observa-se que a informação solicitada no primeiro questionamento do Requerimento em tela está diretamente relacionada à atividade de regulação e fiscalização dos serviços de telecomunicações, cuja competência é da Anatel, e não às políticas públicas do setor. Dessa forma, recomenda-se a manifestação da própria Agência a esse respeito. Acerca dos demais questionamentos, ainda que haja menção explícita à Agência Reguladora, entende-se oportuna a prestação de maiores esclarecimentos por parte deste Ministério.

5. Quanto ao segundo e terceiro questionamentos, cumpre ressaltar, inicialmente, que a mera conduta de cobrança de débitos por parte das operadoras não constitui, em si mesma, prática abusiva. O que poderia constituir-se em prática abusiva seria o uso desmedido do expediente legal por parte das operadoras, de sorte a coagir os consumidores ao adimplemento da obrigação.

6. Para tais hipóteses, a Anatel possui a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, e afirma ser direito dos consumidores o encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Agência ou aos organismos de defesa do consumidor (art. 3º, X).

7. Ao mesmo tempo, o art. 74 da mesma Resolução dispõe que o documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável, o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento e o número da central de atendimento da Anatel.

8. Há informações sobre os canais de atendimento da Anatel, via internet, telefone, aplicativo e presencial, no sítio eletrônico da Agência, por meio do link <http://www.anatel.gov.br/consumidor/>. Em qualquer desses canais de atendimento, o consumidor pode registrar uma denúncia contra sua operadora, que ocorre quando o cidadão quer informar à Anatel sobre violação de regras ou leis. Esses casos são analisados pela Anatel e, quando cabível, geram procedimentos de averiguação que podem resultar em sanções administrativas, como a multa, consoante a Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, que aprova o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas.

9. Para além da possibilidade de sanções por parte da Anatel, o Código de Defesa do Consumidor prevê outra solução aos consumidores lesados por eventuais condutas abusivas das prestadoras, pois considera crime a conduta de utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer (art. 71, CDC), punível, por conseguinte, com pena de detenção de três meses a um ano e multa.

10. O quarto questionamento direcionado ao MCTIC é: “**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?**”, sobre o qual se responde o seguinte:

11. O art. 65 da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), estabelece em seu inciso II que todos os artigos da Lei, com exceção aos previstos no inciso I, que tratam da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, entrarão em vigor somente vinte e quatro meses após a data de sua publicação.

12. A publicação da Lei, por seu turno, deu-se em 14 de agosto de 2018, de sorte a que a vigência da maior parte de seus artigos apenas se iniciará em 14 de agosto de 2020. Trata-se, na verdade, de uma lei em *vacatio legis*, o que significa que ela apenas passará a produzir efeitos práticos quando de sua entrada em vigência, isto é, em 2020. Nesse sentido, não há falar-se em medidas adotadas pela Anatel para assegurar e fiscalizar o cumprimento de uma lei que sequer entrou em vigor no ordenamento jurídico brasileiro.

**CONCLUSÃO**

13. Foram prestadas as informações aptas a responder o Requerimento de Informação nº 480/2019 (4107274), de autoria do Deputado Ivan Valente, que trata do uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por empresas de telecomunicações.

À consideração superior.

Brasília, 07 de maio de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Gomes Alves de Oliveira, Analista de Infraestrutura**, em 14/05/2019, às 09:41 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Wimmer, Diretora do Departamento de Serviços de Telecomunicações**, em 14/05/2019, às 14:01 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4164166** e o código CRC **3EB3F1A3**.

**Minutas e Anexos**

Não Possui.





Agência Nacional de Telecomunicações

SÁUS, Quadra 6, Bloco H, 10º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940  
Telefone: (61) 2312-2010

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.016983/2019-40

**Importante:** O Acesso Externo do SEI ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno)) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: [www.anatel.gov.br/seipesquisa](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 204/2019/GPR-ANATEL

Ao Senhor

MARCOS CESAR PONTES

Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

70067-900 - Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 480/2019. Solicitação de informações acerca de práticas abusivas por parte de operadoras.

Senhor Ministro,

1. Refiro-me aos Ofícios nº 15588 e nº 14294/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC, por meio do qual encaminha o Requerimento de Informação nº 480/2019, que trata de possíveis práticas abusivas por parte de operadoras se serviços de telecomunicações.

2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, Informe nº 43/2019/RCTS/SRC, elaborado pela Superintendência de Relações com Consumidores desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexo: I - Informe nº 43/2019/RCTS/SRC (SEI nº 4185167);

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Moraes, Presidente**, em 01/06/2019, às 13:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4210149** e o código CRC **7D8186C7**.



## INFORME N° 43/2019/RCTS/SRC

PROCESSO N° 53500.016983/2019-40

INTERESSADO: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

### 1. ASSUNTO

1.1. Informe elaborado em resposta ao Requerimento de Informação nº 480/2019, formulado pelo Deputado Federal Ivan Valente (PSOL/SP) ao Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

### 2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- 2.2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)
- 2.3. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014;
- 2.4. Ofício nº 14.294/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC (SEI nº 4093306);
- 2.5. Ofício nº 15.588/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC (SEI nº 4135959); e
- 2.6. Memorando nº 630/2019/ARI (SEI nº 4144136).

### 3. ANÁLISE

3.1. Trata-se do Requerimento de Informação nº 480/2019, formulado pelo Deputado Federal Ivan Valente (PSOL/SP) e endereçado ao Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), por meio do qual são solicitadas as seguintes informações:

- 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?

3.2. De forma a possibilitar o tratamento exaustivo do requerimento formulado pelo ilustre parlamentar federal, os itens solicitados serão tratados de maneira individualizada, na forma a seguir.

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?*

3.3. Sobre o assunto, convém inicialmente informar que o art. 3º, inciso XVIII do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, assegurou o direito do consumidor de não receber mensagem de cunho publicitário, permitindo que tal prática fosse realizada apenas com o seu consentimento prévio, livre e expresso. Confira-se a seguir o inteiro teor do dispositivo regulamentar:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço: (...)

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

3.4. Da leitura da norma regulamentar transcrita, percebe-se que, no presente momento, não há proibição expressa de cunho setorial à prática de conhecida como *telemarketing*, por meio do qual operadoras de telecomunicações e outros fornecedores de serviços utilizam-se de chamadas telefônicas para oferecimento de seus produtos.

3.5. Evidentemente, o quadro regulamentar atual está relacionado ao histórico e à evolução das ofertas de serviços de telecomunicações (e outros serviços, tais como os financeiros), no qual tal prática era costumeiramente aceita, caracterizando-se como ramo da atividade econômica no segmento conhecido como operação de *call centers* e centrais de atendimento.

3.6. Também é evidente, por outro lado, que a situação atual tem se mostrado insustentável do ponto de vista consumidor dos serviços regulados pela Agência, diante da proliferação das chamadas por meio da utilização de ferramentas tecnológicas que permitem o disparo concomitante de diversas ligações. Contribuem para o presente estado de coisas indícios de possível esgotamento do modelo de negócios baseado em parcerias comerciais para a abordagem insistente e massiva de clientes, fato que tem despertado a preocupação e requerido esforços por parte deste órgão regulador, como será demonstrado nos itens subsequentes deste documento.

3.7. Assim, em resposta ao presente item do requerimento de informação, tem-se que, diante da inocorrência na regulamentação setorial de qualquer proibição no uso do *call center* para a realização de ofertas ou cobranças pela prestadora, não há então que se falar, no presente momento, em infração à legislação setorial por parte das operadoras. Neste diapasão, inexistem Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) instaurados pela Anatel a respeito deste tema específico, não tendo havido, em consequência, aplicação de multa alusiva a tal conduta.

3.8. A ausência de punições aplicadas pelo motivo apontado não permite falar, contudo, em inação por parte desta Agência quanto ao sancionamento de operadoras pelo descumprimento dos direitos dos consumidores, aspecto em relação ao qual a atuação do órgão regulador é bastante consistente. A título de esclarecimento adicional, ressalte-se que no período de 01/01/2015 até a data de hoje, 30/05/2019, transitaram em julgado na Anatel 206 (duzentos e seis) Pados que versavam sobre direitos do consumidor de serviços de telecomunicações, totalizando o valor de R\$ 113.971.909,31 (cento e treze milhões, novecentos e setenta e um mil, novecentos e nove reais e trinta e um centavos) de multas aplicadas.

2) *A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) possui algum canal para que os consumidores vítimas desse tipo de prática possam denunciá-la?*

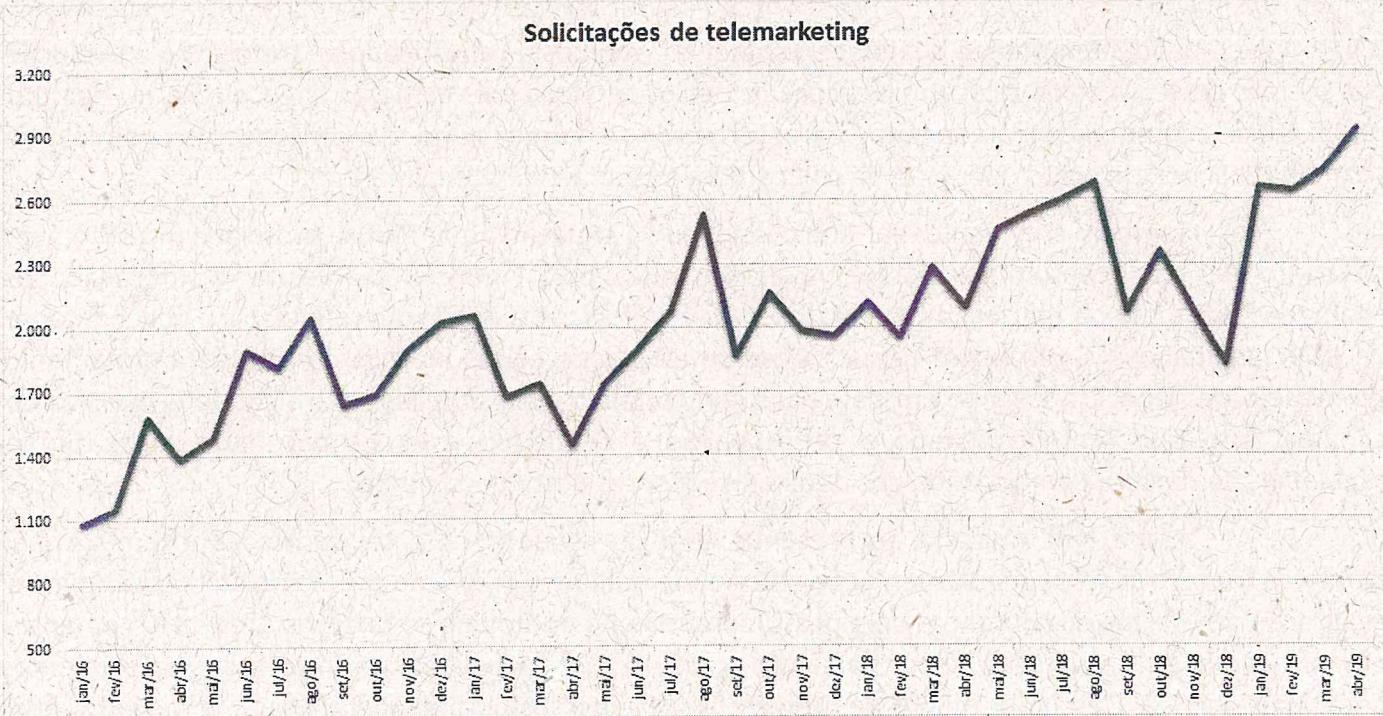
3.9. A Anatel possui canais de atendimento dedicados ao recebimento de quaisquer solicitações de consumidores dos serviços de telecomunicações e práticas relacionadas ao telemarketing abusivo podem ser notificadas ao órgão regulador, o qual cuidará para que sejam devidamente respondidas pelas prestadoras responsáveis.

3.10. No que se refere às formas institucionais de atendimento disponíveis ao consumidor a

Anatel recebe denúncias, elogios, pedidos de informação, reclamações e sugestões por meio do sistema Suporte Atendimento aos Usuários (Focus), o qual pode ser acessado por meio das seguintes formas de interação:

- Central de Atendimento, nos números 1331 e 1332 (deficientes auditivos); e
- eletronicamente, no site da Anatel ([www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor));
- por meio do aplicativo Anatel Consumidor, disponível para os sistemas Android, iOS (Apple iPhone) e Windows Phone, podendo ser baixado nas lojas de aplicativos de forma gratuita.

3.11. Ainda a respeito das demandas relacionadas a uso do telemarketing por operadoras de serviços de telecomunicações, constatou-se, em pesquisa realizada no banco de dados do Focus para a elaboração do presente informe, crescimento paulatino do volume mensal de atendimentos relacionados ao tema, conforme pode ser visto do gráfico a seguir e na tabela anexa (SEI nº 4200432).



Fonte: Focus Anatel 09.05.2019

3.12. A título de anotação metodológica, registre-se que os resultados ora apresentados utilizaram como parâmetros de consulta os motivos "Recebimento inoportuno de ligações de oferta" e "Recebimento de mensagens publicitárias não autorizadas no seu telefone fixo ou móvel", independentemente do serviço utilizado pelo solicitante. Para o caso deste este segundo motivo, a consulta recebe o filtro textual adicional de palavra-chave para permitir que se alcance reclamações e solicitações relacionadas a chamadas mudas.

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?

3.13. A partir da análise e monitoramento das relações de consumo no setor de telecomunicações, desde o ano de 2018 a Anatel estuda formalmente a questão das ligações realizadas com o objetivo de vender serviços de telecomunicações, prática usualmente denominada telemarketing.

3.14. Em panorama sobre o Processo de Televendas (SEI nº 3692621) concluído em janeiro do presente ano, foram avaliadas pela equipe de inteligência e diagnóstico das relações de consumo

da Agência reclamações recebidas pelo órgão regulador, iniciativas do legislativo em âmbito estadual e federal quanto a ligações inoportunas, leis e regulamentos aplicáveis ao tema, tratamento da questão em outros países, anotações sobre mercado de televendas no Brasil e sobre o processo de vendas nas prestadoras, com foco nas que são realizadas por telefone, apresentando oportunidades de melhoria com vistas a reduzir as chamadas não solicitadas. Na presente oportunidade, convida-se o parlamentar subscritor do presente requerimento a conhecer o documento, que segue anexo a este informe.

3.15. Em relação às esferas estadual e municipal, foram levantadas, à época do estudo, mais de 10 iniciativas com vistas a disciplinar a matéria. A tabela a seguir atualiza o estudo realizado à época:

GESTOR	BASE LEGAL	URL
Prestadoras de telefonia fixa e móvel Procon Carioca	Lei Estadual do Rio de Janeiro nº 4.896/08 Lei Estadual do Rio de Janeiro nº 7.853/18 Lei Municipal nº 6523/2019, de 15/04/19	---
Decon/CE	Lei Estadual nº 16.386, de 17/01/19	<a href="http://wapp.mpce.mp.br/DeconAntiMarketing/">http://wapp.mpce.mp.br/DeconAntiMarketing/</a>
Procon/PR	Lei Estadual do Paraná nº 16.135, de 24/06/09	<a href="https://www.bloqueio.procon.pr.gov.br">https://www.bloqueio.procon.pr.gov.br</a>
Fundação Procon/SP	Lei Estadual de São Paulo nº 13.226, de 07/10/2008 Decreto Estadual nº 53.921/08	<a href="http://www.procon.sp.gov.br/BloqueioTelef/">http://www.procon.sp.gov.br/BloqueioTelef/</a>
Procon/RS	Lei Estadual do Rio Grande do Sul nº 13.249, de 08/09/09	<a href="http://www.proconbloqueio.rs.gov.br/">http://www.proconbloqueio.rs.gov.br/</a>
Rondônia – *não especificado	Lei Estadual de Rondônia nº 4403, de 31/10/18	<a href="https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=368947">https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=368947</a>
Procon/ES	Lei Estadual do Espírito Santo nº 9.176, de 01/06/09 Lei Estadual 9.274, de 28/07/09	<a href="https://sistemas.es.gov.br/procon/bloqueiotelef/">https://sistemas.es.gov.br/procon/bloqueiotelef/</a>
	Lei Estadual de Minas Gerais nº	

Procon/MG	19.095/10  Decreto Estadual de Minas Gerais nº 46.587/12  Resolução PGJ Estado de Minas Gerais nº 83/2014	<a href="https://aplicacao.mpmg.mp.br/proconbloqueio/">https://aplicacao.mpmg.mp.br/proconbloqueio/</a>
Procon/SC	Lei Estadual de Santa Catarina nº 15.329 de 30/11/10  Decreto Estadual de Santa Catarina nº 638 de 07/03/16	<a href="https://bloqueiotelemarketing.procon.sc.gov.br/">https://bloqueiotelemarketing.procon.sc.gov.br/</a>
Procon/GO	Lei Estadual de Goiás nº 17.424/11  Decreto Estadual 7990/13	<a href="https://proconweb.ssp.go.gov.br">https://proconweb.ssp.go.gov.br</a>
Procon/MA	Lei Estadual do Maranhão nº 9.053/09	<a href="http://servicos.procon.ma.gov.br/procon/site/login">http://servicos.procon.ma.gov.br/procon/site/login</a>
Procon/Natal (RN)	Lei Municipal de Natal nº 6.260/11	<a href="http://www.natal.rn.gov.br/bloqueiotelmkt/">http://www.natal.rn.gov.br/bloqueiotelmkt/</a>

Fonte: Panorama Processo de Televendas, com acréscimos

3.16. Ainda no contexto das ações imediatas para a abordagem do problema, destaque-se que, atenta à demanda social a respeito do excessivo número de chamadas inoportunas para a venda de serviços de telecomunicações, a Anatel decidiu incluir em análise de impacto regulatório (AIR) que fundamenta revisão dos dispositivos do RGC alteração do texto regulamentar no sentido de adotar regras mais restritivas quanto a este tipo de prática.

3.17. Tal análise consta do Processo SEI nº 53500.061949/2017-68, o qual, em atenção ao previsto no rito de alteração regulamentar, encontra-se atualmente aos cuidados da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE-Anatel) para emissão de juízo por parte daquele órgão de consultoria quanto aos aspectos jurídicos da proposta.

3.18. Após manifestação da PFE-Anatel e decisão do Conselho Diretor a respeito da pertinência da alteração regulamentar proposta na AIR, o tema será submetido a consulta pública, conforme exige o art. 42 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT).

3.19. Os passos necessários para a alteração normativa, bem como o prazo previsto para a sua conclusão, contam do Processo SEI nº 53500.035584/2018-05, que trata da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2019-2020 e está disponível para consulta por todos os interessados em <http://www.anatel.gov.br/setorregulado/agenda-regulatoria>. No que se refere à alteração do RGC, o prazo de conclusão previsto naquele documento é o segundo semestre de 2020, com realização de consulta pública prevista para o segundo semestre do presente ano.

3.20. Paralelamente a todo esse processo de revisão do RGC, e considerando que a responsabilidade pelo resolução do problema é, em primeiro lugar, do fornecedor de serviços que se

vale da estratégia de telemarketing, a Agência tem também exigido das prestadoras de telecomunicações a adoção de medidas concretas para a questão, incentivando o setor a se antecipar à adoção de norma regulamentar ou legal a respeito.

3.21. Como resultado deste diálogo, oito operadoras de serviços de telecomunicações apresentaram à Anatel, em 25 de março de 2019, carta na qual manifestaram a consonância do setor com princípios que devem nortear o adequado emprego das ferramentas de telemarketing, sob a perspectiva dos consumidores. Tais princípios receberam a seguinte formulação:

- I - Ligar para os consumidores apenas em horários adequados;
- II - Não ligar de forma insistente para os consumidores;
- III - Respeitar o desejo dos consumidores de não receber ligações;
- IV - Receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas;
- V - Garantir a aderência à Lei de Proteção de Dados Pessoais; e
- VI - Cooperar na melhoria das práticas de telemarketing em outros setores.

3.22. Além dos princípios expostos, as prestadoras se comprometeram a criar mecanismos para reduzir o incômodo causado ao consumidor pelas ligações abusivas, apresentando, no prazo de 6 (seis) meses da apresentação daquele compromisso, código de conduta setorial para realização de ofertas por meio de telemarketing (documento SEI nº 3957034, encartado no Processo SEI nº 53500.011148/2019-13).

3.23. A fim de melhor monitorar o cumprimento dos compromissos assumidos pelas operadoras, bem como apurar a necessidade efetiva de adoção de medidas tradicionais de regulamentação e controle (o qual será proporcional à conduta de cada agente regulado, em linha com as tendências mundiais de regulação responsável) foram iniciados 8 (oito) processos relacionados ao tema, uma para cada prestadora. Os números SEI dos processos mencionados são: 53500.012104/2019-19, Vivo; 53500.012103/2019-66, TIM; 53500.012102/2019-11, SKY; 53500.012100/2019-22, Sercomtel; 53500.012098/2019-91, Nextel; 53500.012095/2019-58, Claro; 53500.012094/2019-11, Algar; e 53500.012093/2019-69, OI.

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?

3.24. Finalmente, acerca das "medidas adotadas pela Anatel para assegurar e fiscalizar o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais pelas Empresas de Telecomunicações e seus representantes", esclarece-se que o tema sempre foi regulado pela Agência no âmbito da sua competência, o que enseja ações específicas no sentido de resguardar o interesse dos consumidores.

3.25. Neste sentido, observe-se que tanto a LGT quanto o RGC disciplinam e impõem limites à atuação das prestadoras, nos seguintes termos:

**LGT**

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: (...)

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

**RGC**

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço: (...)

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

3.26. A respeito do tema específico objeto do presente questionamento, colhe-se a ocasião

para destacar que, de acordo com o artigo 55-J da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), na redação da Medida Provisória nº 869, de 27 de dezembro de 2018 -- em tramitação legislativa no Congresso Nacional no momento de finalização deste informe --, caberá à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a competência intersetorial para fiscalização e aplicação de sanções pelo descumprimento daquela norma legal, bem como para a coordenar a aplicação da legislação relacionada à proteção de dados com as agências reguladoras dos setores específicos da economia, incluindo o de telecomunicações.

#### 4. ANEXOS E REFERÊNCIAS MENCIONADAS

- 4.1. Tabela Solicitações de telemarketing (SEI nº 4200432).
- 4.2. Panorama Processo de Televendas (SEI nº 3692621)
- 4.3. Carta SEI nº 3957034

#### 5. CONCLUSÃO

5.1. Ante o exposto, sugere-se o encaminhamento do presente Informe à Assessoria de Relações Institucionais (ARI) para providências necessárias à resposta por parte do Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) ao Requerimento de Informação nº 480/2019, formulado pelo Deputado Federal Ivan Valente (PSOL/SP).



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 30/05/2019, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores**, em 31/05/2019, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em  
<http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4185167** e o código CRC **D9BB555C**.