

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC

REQUERIMENTO nº de 2019.
(Da Sra. Perpétua Almeida)

Requer a realização de Audiência Pública com Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e outros para debater os abusos quanto às ligações indesejadas de telemarketing.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos dos artigos 255 e 256 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de Audiência Pública com Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e outros para debater os abusos quanto às ligações indesejadas de telemarketing.

JUSTIFICATIVA

O uso abusivo das ligações telefônicas para oferta de produtos e serviços, bem como para cobranças de débitos financeiros, é hoje um dos principais problemas dos consumidores no Brasil. Entre os abusos diagnosticados mais comuns estão o excesso de ligações em um mesmo dia, ligações em dias e horários inapropriados, dificuldades na identificação da origem das chamadas, uso de números de origem alternativos para inviabilizar

o bloqueio das ligações pelo usuários, dificuldades de toda ordem para fazer cessar ligações inoportunas, constrangimento na cobrança de dívidas e assédio a idosos para a venda de produtos diversos, concessão ou portabilidade de empréstimos consignados, entre outros.

Além disso, segundo pesquisas internacionais, o Brasil está entre as nações que mais utilizam robôs para a realização de contato direto com o consumidor. Em muitos casos, são disparadas ligações simultâneas para diversos consumidores, sendo que somente o primeiro usuário a atender as ligações é direcionado aos atendentes de telemarketing. Tais práticas interferem negativamente na qualidade de vida dos consumidores, em especial dos mais vulneráveis, que não possuem instrumentos para fazer cessar tais ligações. Há inúmeros relatos de usuários que deixam de atender ligações - que podem ser relevantes e de seu interesse - em função do grande número de ligações indesejadas e das dificuldades de identificação de sua origem.

Em recente pesquisa da Secretaria Nacional do Consumidor, 92,5% dos entrevistados afirmam receber ligações indesejadas de telemarketing. E a maioria (55,6%) alega que sequer consegue identificar o autor das ligações, até porque os relatos mais comuns são de ligações que caem após serem atendidas (85,6%).

Diante desse fato, solicito que esta comissão, com o apoio dos nobres pares, para debater esta questão e construir alternativas.

Sala da Comissão, de de 2019.

PERPÉTUA ALMEIDA
Deputada Federal PCdoB – AC