

A legislação estadual que passou a valer a partir 10 de março amplia os direitos previstos pelo cadastro de bloqueio de telemarketing. Gerenciado pelo Procon-SP, o "Não me Ligue" foi instituído pela Lei nº 13.226/2008, agora atualizado pela Lei nº 17.334 /2021, com a finalidade de proteger a privacidade dos consumidores paulistas que não desejam ser incomodados com ofertas de telemarketing.

A nova lei prevê que, além das ligações (inclusive, as automáticas ou robocalls), as empresas não poderão enviar mensagem SMS ou por aplicativos (via Whatsapp, por exemplo) buscando o titular da linha ou terceiro. As empresas também não poderão fazer ligações ou enviar mensagens com o objetivo de fazer cobrança de qualquer natureza.

"Com a ampliação do serviço alcançando também WhatsApp e SMS, o consumidor agora tem a garantia de que não será importunado. Ele precisa apenas fazer o cadastro de sua linha telefônica no site do Procon e a fiscalização exigindo o cumprimento da lei será feita por nossas equipes. Empresas que desrespeitarem esse direito à privacidade serão multadas", afirma Juliana Cortes, diretora do Procon São Carlos.

A regra, que atinge empresas que atuam em todo o país, vale para ligações ou mensagens feitas diretamente por funcionários da empresa, por terceiros contratados, por gravações ou qualquer outro meio.

(17/03/2021)

Como funciona - Os consumidores paulistas que não desejam ser incomodados com ofertas de produtos e serviços e com cobranças podem fazer a inscrição de até cinco linhas telefônicas de sua titularidade (fixo ou celular) no site do Procon-SP. Após o trigésimo dia da inscrição no cadastro, as empresas de telemarketing e fornecedores de produtos ou serviços que utilizam este serviço não poderão fazer ligações ou enviar mensagens para esses números.

Uma vez inscrito, o número de telefone permanecerá no cadastro por tempo indeterminado. O consumidor pode fazer a exclusão da linha a qualquer momento, e autorizar ligações de uma ou mais empresas das quais deseja receber ligações ou mensagens.

A legislação não atinge empresas que pedem doações. Veja mais informações aqui <https://bloqueio.procon.sp.gov.br/#/>

Linhas cadastradas e reclamações - Desde que entrou em vigor, no ano de 2009, foram cadastradas 2.828.981 linhas telefônicas e registradas 209.850 reclamações. Do início deste ano foram cadastradas 60.526 linhas e 16.659 reclamações.

Desde 2010, foram instauradas pela fiscalização do Procon-SP, 852 averiguações de bloqueio de telemarketing e aplicadas 348 multas, que juntas somam cerca de R\$ 260 milhões.