

Por mês, região tem 26 reclamações de ligações indesejadas



Por mês, região tem 26 reclamações de ligações indesejadas

Especialista em Direito do Consumidor avalia que casos de chamadas abusivas são subnotificados devido à baixa formalização de denúncias

GABRIEL ROSALIN
gabrieltrosalin@dgabc.com.br

O telefone tocando sem parar tem sido uma dor de cabeça para muitos brasileiros. Por mês, os moradores do Grande ABC registraram 26 reclamações por ligações indesejadas de telemarketing. Entre janeiro e junho deste ano, foram 155 denúncias do tipo, segundo dados da Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor). Para a advogada especialista em Direito do Consumidor, Loiane Lopes, esse dado não reflete o cenário real, já que uma parcela muito maior da população deve receber ligações constantes ao longo dos dias, mas não registra reclamações. "Considera-se ligação indesejada aquela realizada sem o consentimento do consumidor ou de forma insistente, repetitiva ou abusiva, especialmente quando a pessoa já manifestou que não deseja mais receber esse tipo de contato. Também são consideradas abusivas as chamadas automáticas e contatos que dificultam a identificação da empresa responsável."

Embora o número de reclamações esteja abaixo do que a especialista considera ser a realidade, os registros vêm crescendo ano após ano. Entre janeiro e junho de 2025, foram

contabilizadas 145 reclamações, aumento de 7% em relação ao mesmo período do ano anterior. Na comparação com o primeiro semestre de 2024, quando houve 66 registros, a alta chega a 134%.

"Esse crescimento pode decorrer de diferentes fatores. Um deles é o aumento das estratégias de marketing por telefone e dos sistemas automatizados de chamadas. Outro é a maior conscientização dos consumidores, que passaram a conhecer melhor seus direitos e os canais de reclamação", comentou Loiane.

O advogado de Santo André, Adriano Amaral, 49 anos, falou que seu dispositivo móvel possui uma funcionalidade que bloqueia as ligações repetidas de empresas de telefone. "É muito chato, coisa de mais de 20 ligações por dia. Ia bloqueando uma por uma, mas sempre aparecia outra. São vários números diferentes e de até outro Estado", afirmou.

Ainda segundo ele, muitas vezes o atendimento era um robô. Outras, ninguém falava nada e desligava em poucos segundos. Situação vivida pela doméstica Ivanete de Souza, 52. "Fora o medo de tomar golpe. Atrapalha o dia a dia, bloqueio, mas não funciona. Quando atendo, fica mudo",

contou Ivanete.

O consumidor pode, inicialmente, registrar uma reclamação diretamente junto à empresa responsável pelas ligações. Caso o problema persista, é possível recorrer a canais específicos para denunciar a prática e solicitar o bloqueio das chamadas abusivas, como a Senacon, o Procon e o programa Não Me Perturbe. Neste último, basta cadastrar o número de telefone no sistema de bloqueio de telemarketing.

PROJETO

No início deste mês, a Comissão de Fiscalização e Controle do Senado aprovou um projeto de lei 2.616/2025 que prevê uma fiscalização maior a esse tipo de prática. De autoria da senadora Ana Paula Lobato (PSB-MA), a proposta cria um cadastro para impedir que essas empresas liguem para quem já solicitou o bloqueio, além de impedir fraudes.

A proposta também determina que empresas de telemarketing e cobrança terão de excluir de suas bases de dados os números de telefone que informarem não conhecer a pessoa procurada. O projeto também considera ligação abusiva a prática de mascaramento de números e chamadas que duram poucos segundos.