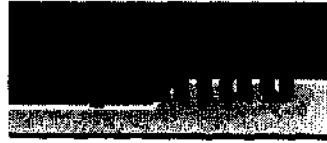


Jornal de Brasília ● 14



QUINTA-FEIRA
BRASÍLIA, 17 DE JULHO DE 2008

E-mail: opinia@jornaldebrasilia.com.br
Telefone: 3343-8083

Com respeito ao consumidor

Carlos Mendes da Silveira Cunha

Todos já conhecem ou sofreram com o abuso das operadoras de telemarketing na incansável sede de aumentar suas vendas. Para acabar com esta invasão de privacidade, surgem projetos de lei no Brasil e no exterior baseados no *Do not call* de origem americana.

A lei com o nome de *Do not call* é um banco de dados criado pelo governo, onde os consumidores se cadastram gratuitamente – de consulta obrigatória pelas empresas –, para não serem incomodados pelas operadoras de telemarketing. Caso um consumidor cadastrado receba uma ligação indesejada, a empresa será multada, por ligação efetuada, num valor previamente definido (US\$10 mil no EUA), cumulativamente.

O Brasil tem projetos de lei prevendo a criação de bancos de dados semelhantes ao *Do not Call* aprovados pelo Município de Porto Alegre e pelo Estado de São Paulo. Ainda assim, questiona-se a sua constitucionalidade: a competência para legislar sobre o tema seria da União ou dos estados? No Rio Grande do Sul ele foi considerado inconstitucional, e o mérito do projeto de lei não foi examinado.

Encontra-se no Congresso Nacional um projeto legislativo de autoria da senadora Roseana Sarney (PLS 00243/2004), que até agora não foi à votação, está ainda na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) do Senado.

No Distrito Federal foi aprovado no dia oito de julho, a Lei 4.171/08, de autoria do deputado distrital Rogério Ulysses (PSB), em parceria com o Grupo de Pesquisa sobre Direitos Metaindividuais, da Faculdade de Direito da UnB. Ele prevê o seguinte: após 30 dias da data em que o consumidor efetuou o seu cadastro no Procon/DF – no máximo três números de telefone (móvel ou fixo) –, ele não poderá mais receber ligações sob pena da empresa receber multa de R\$ 10 mil por ligação realizada.

Atualmente, no exterior, a regulamentação do telemarketing se dá por meio de códigos de ética das operadoras reunidas em uma associação das empresas do setor (Nova Zelândia). O problema desta solução é a falta de sanção para quem desrespeita o código, resumindo em muitas das vezes na expulsão da associação. Entretanto, já existem vários projetos de lei para adotar o *Do not call* em outros países (Canadá, Austrália).

Aproveitando-se da vontade dos consumidores de ingressarem no programa, algumas pessoas inescrupulosas ofereceram, nos Estados Unidos, por meio de sites na internet, inscrições prévias, com intuito de cobrar valores ou descobrir informações pessoais, tais como: o número da segurança social, conta bancária ou cartão de crédito. A Federal Trade Commission, agência do governo americano, instaurou processos para punir os responsáveis.

Esses processos trouxeram a público o caso do americano Ken Chase, que cobrava em um dos seus sites (Free-Do-Not-Call-List.org e National-Do-Not-Call-List.us) entre US\$ 9,99 e US\$ 17,99, por ano, para inscrever as pessoas no programa governamental.

É evidente a vontade do cidadão de aderir a este programa protetor da sua intimidade e privacidade, tanto que falsários já se aproveitam desse interesse para ganhar alguma vantagem, prática que deve ser inibida pela Poder Público para não gerar o descrédito do programa.

Esperamos que esta situação sensibilize o nosso Poder Legislativo, agilizando a aprovação do projeto de lei federal sobre o tema pelo Congresso Nacional, sem ficar no eterno debate das competências da União, estado ou município.

Enquanto isso não acontece, nada resta aos consumidores desamparados a não ser aguardar, ansiosos, pela oportunidade de não serem mais incomodados com ligações indesejadas.

■ Carlos Mendes da Silveira Cunha é advogado e integrante do Grupo de Pesquisas sobre Direitos Metaindividuais da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília

No exterior, a regulamentação do telemarketing se dá por meio de códigos de ética das operadoras, reunidas em uma associação das empresas