

Ei, psiu! Está cansado de receber ligações de Telemarketing?



Veja as dicas que o Procon/PR preparou para você!

Os consumidores que possuem linhas telefônicas no Estado do Paraná podem optar por não receber ligações telefônicas oferecendo produtos ou serviços de qualquer natureza.

De acordo com a Lei nº 16.135/2009, é possível solicitar o bloqueio de linha(s) telefônica(s) para esse tipo de chamada.

COMO EFETUAR O BLOQUEIO?

Basta registrar o(s) número(s) de telefone(s), fixo ou móvel, que estiver em nome do titular da(s) linha(s), na abrangência do Estado do Paraná, no "Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing" do PROCON/PR.

A solicitação do bloqueio da(s) linha(s) telefônica(s) pode ser feita:

- Pelo site do PROCON/PR;
www.proconpr.gov.br
- Pelo Disque Procon;
(41) 3223-1512
- Pessoalmente
Rua Emiliano Pernetta, 47 - Centro
80010-050 - Curitiba - PR

Para o cadastro, é necessário que o titular da linha forneça os seguintes dados:

- Nome;
- N° do RG;
- N° do CPF;
- Endereço;
- CEP;
- Telefone a ser cadastrado;
- E-mail;

O cadastro e acesso são gratuitos.

COMO FUNCIONA?

Após 30 dias da inscrição da(s) linha(s) telefônica(s) no cadastro, as empresas de telemarketing estarão proibidas de efetuar as ligações. Portanto, o bloqueio não é automático, pois as empresas de telemarketing precisarão consultar uma lista disponibilizada pelo PROCON/PR.

As entidades filantrópicas, ou seja, as associações ou fundações sem fins lucrativos, não são abrangidas pelo bloqueio de telemarketing.

O QUE FAZER CASO AS LIGAÇÕES NÃO PAREM APÓS O BLOQUEIO DE TELEMARKEETING?

Caso as ligações continuem mesmo após o cadastro da(s) linha(s) telefônica(s), e transcorrido o prazo de 30 dias da inscrição, o usuário deverá comunicar o PROCON/PR, informando o dia, horário, nome do atendente e da empresa prestadora do serviço, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Caso não saiba qual empresa esteja realizando as ligações, uma alternativa que pode ajudar a identificá-la é verificar se o número cadastrado está vinculado a algum CNPJ por meio do portal “Qual Empresa Me ligou” disponível em **qualempresameligou.com.br**.

Trata-se de uma ferramenta, cuja criação foi determinada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e visa identificar o CNPJ e a Razão Social associados a determinados números de telefone.

MAS E AS LIGAÇÕES DE COBRANÇA?

As ligações de cobrança não são abrangidas pelo bloqueio de telemarketing do PROCON/PR, e podem ser realizadas aos consumidores inadimplentes. Contudo, tais empresas devem observar algumas regras.

- As ligações não podem ser realizadas fora do horário comercial, período compreendido das 8h às 18h em dias de semana e das 8h às 13h aos sábados, conforme a Lei Estadual nº 16.753/2010. Esta regra também se aplica para as empresas de telemarketing, quando o consumidor não realizou o cadastro.
- As ligações devem ser razoáveis, pois, se realizadas em excesso, podem configurar prática abusiva e infração penal.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (art. 42) proíbe chamadas para o trabalho, casa de parentes ou vizinhos, informando que o motivo da ligação é a cobrança de dívidas.

FICA A DICA!



O consumidor não pode ser obrigado a realizar o cancelamento do cadastro para o recebimento de ligações de telemarketing como condição para realizar a aquisição de produtos e/ou contratação de serviços.

ATENÇÃO EMPRESAS

Para consultar a lista dos telefones bloqueados, as empresas de telemarketing também deverão se cadastrar no PROCON/PR.

Empresas de outros estados devem consultar o cadastro antes de efetuarem ligações aos consumidores do Estado do Paraná.





Ao se sentir lesado, o consumidor deve
fazer valer seus direitos!

**Se não houver solução,
reclame no PROCON-PR!**



**Escaneie e confira os nossos
canais de atendimento**



www.consumidor.gov.br



www.procon.pr.gov.br
Formulário "Faça aqui a sua reclamação!"



(41) 3223-1512



Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro
80010-050 - Curitiba - PR



Horário de Atendimento:
08:30 às 17:00