

**GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA -SEJU
COORDENAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON/PR**

DECISÃO ADMINISTRATIVA Nº: 4461 / 2023

Data da Decisao: 05/09/2023

Protocollo: 2839/2022

Consumidor: PROCON/PR - COORDENAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Fornecedor: BANCO C6 S.A - AOP

Finalização: Encerrado

A COORDENAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/PR, por intermédio de sua Coordenadora e com fulcro no artigo 33, inciso I, do Decreto Federal nº 2.181/97 e artigo 1º, inciso I, da Portaria n. 10/2022, instaurou o presente Processo Administrativo identificado sob o nº 2839/2022, datado de 14/07/2022, em face do Fornecedor BANCO CEBANCO C6 S.A - AOP, em razão da prática reiterada de realizar ligações abusivas de telemarketing, sem o expresso consentimento dos consumidores.

Nesse sentido, a ANATEL, com o intuito de inibir os abusos praticados pelas empresas quando da realização de telemarketing, tem implementado diversas medidas, inclusive de natureza cautelar, uma delas proferidas no dia 03/06/2022, que determinou, em síntese, a proibição de ligações realizadas por robôs e o bloqueio dos números de empresas que extrapolam o limite de cem mil chamadas por dia. Para ilustrar o flagrante abuso das empresas de telemarketing, o PROCON/PR relatou que, na referida Coordenação, houve o registro por um mesmo consumidor, *Senhor Sidney José Maria de Freitas*, de 49 (quarenta e nove) denúncias, no período compreendido entre agosto/2021 e abril/2022, em face de diversos fornecedores requerendo apuração em razão do recebimento de ligações de telemarketing não autorizadas.

Diante do exposto, a Coordenadora do PROCON/PR instaurou o presente processo administrativo sancionador e aplicou sanção cautelar determinando a suspensão dos serviços do telemarketing ativo abusivo no estado do Paraná, com base nos artigos 33, I, 39, caput, do Decreto n. 2.181/97, bem como nos artigos 6º, IV, 39, IV e 56, VI, do Código de Defesa do Consumidor e art. 7º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (fls. 02/05).

Assim, o fornecedor foi notificado (fls. 05/06), via aviso de recebimento (fls. 12), para apresentar impugnação, no prazo de 20 (vinte) dias. Na data de 04.08.2022 o fornecedor apresentou impugnação (fls. 14/40), em suas razões alegou, em resumo que: a) a nulidade do processo administrativo ante a ausência de motivação, não restando portanto preenchidos todos os requisitos para validade do ato administrativo praticados pelo PROCON/PR; b) da incidência de *bis in idem*, tendo em vista a repetição de sanção a um mesmo fato, objeto do presente processo, já que a SENACON já impôs penalidade em tal oportunidade; c) que o Fornecedor depende dos serviços de *telemarketing*, já que é por meio deste que, por muitas vezes e, não somente, se promove a oferta de produtos, mas também se alia na prevenção contra fraudes, gera o relacionamento com o Consumidor, dá cumprimento a normas setoriais entre outros d) Fisa que todas as empresas terceirizadas que prestam serviço de telecomunicações ao Fornecedor são aderentes ao código de ética do PROBARE, que configura mais uma possível limitação aos abusos dos operadores e) que cumpre com o Ato da ANATEL nº 10413/2021, que referendou o sistema "não perturbe" e obrigou as operadoras a utilizarem de forma clara o prefixo "0303"; f) que o Fornecedor age em conformidade com a Lei Estadual nº 16.135/2009 que regula o cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, além d atuar de acordo com as demais legislações pertinentes; g) não há ofensas a Lei Geral de Proteção de Dados, já que os Consumidores do Fornecedor aderem aos "Termos de Uso e Política de Privacidade"; h) subsidiariamente requer que seja a sanção administrativa fixada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; i) em que pese a possibilidade de a autoridade administrativa adotar medidas cautelares sem prévia oitiva, como se constata no presente feito, não se verifica no caso concreto, presentes os requisitos autorizadores a concessão da medida aqui adotada pelo PROCON/PR.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Na data de 14/07/2022 o PROCON/PR instaurou 24 Processos Administrativos Sancionatórios em face de diversos fornecedores, a fim de apurar a realização de ligações abusivas e não autorizadas por meio de Telemarketing e aplicou no mesmo ato sanção cauteelar determinando a suspensão dos serviços do telemarketing ativo abusivo no estado do Paraná.

Polis bem, diante de tal determinação alguns fornecedores, além de apresentar Impugnação, Interpuseram Recurso Administrativo objetivando revogar a Decisão Cautelar.

Ocorreu que em alguns desses recursos houve arguição no sentido de que os processos administrativos instaurados pelo PROCON/PR representam um desdobramento da Nota Técnica n. 24/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (anexa), no âmbito do processo administrativo nº 50001.034499/2022-31, que acarretou também a decisão cautelar, pela SENACON, no âmbito do Processo administrativo nº 08198.018100/2002-58.

Administrativo nº 08190.018101/2002-56.

Ao analisar os recursos, o Ilmo. Secretário da Justiça reconheceu que houve violação ao princípio do *non bis in idem*, dando provimento cautelar ou não, quando na outro processo administrativo na DJV-TCOR, pois não houve a condenação definitiva em processo administrativo anterior. Assim, o recurso foi provido, determinando a anulação dos processos administrativos (Processo Administrativo 28356/2022 e Processo Administrativo 2844/2022).

De fato, ao analisar a Nota Técnica supra e o Despacho n. 725/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON (anexa), verifica-se que a SENACON aplicou sanção cautelar quase idêntica à do PROCON/PR para diversos fornecedores, inclusive para o BANCO CUBANCO C6 S.A - AOP, porém incluiu multa diária por descumprimento da ordem. veja-se:

Diante do exposto, e acolhendo os fundamentos constantes da NOTA TÉCNICA Nº 24/2022/CGC/TA/DPDC/SENACON/MIJ (SEI 18492327), com fulcro nos artigos 56 do CDC, 18 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, e 3º da Portaria nº 07/2016 deste

3. DISPOSITIVO

Diante do exposto, com base nos princípios da discricionariedade e da autotutela da Administração Pública, assim como considerando as Decisões Recursais proferidas nos Processos Administrativos 2828/2022, 2835/2022 e 2844/2022, revogo a decisão administrativa catastral de fls. 05 e determino o arquivamento do Processo Administrativo nº 2839/2022 na categoria ENCERRADO.

Remeta-se os autos ao Cartório, a fim de que: 1) providencie o arquivamento do processo na categoria **ENCERRADO**, não devendo constar o nome do Fornecedor no cadastro de defesa do consumidor mantido por este Órgão; 2) promova a notificação do Fornecedor acerca desta decisão.

é a decisão.

Curitiba, 05 de setembro de 2023

CLAUDIA FRANCISCA SILVANO
Coordenador do PROCON PR

PROCON
90
Fls. 90