

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: 4504 / 2023

Data da Decisão: 11/09/2023

Protocolo: 2649/2022

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

Fornecedor: BANCO CETELEM 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 2649/2022, datado de 14/07/2022, em face do Fornecedor BANCO CETELEM 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 previstas 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 releu 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 (LGPD).

Assim, o fornecedor foi notificado (fls. 05/06), via aviso de recebimento (fls. 10), para apresentar impugnação, no prazo de 20 (vinte) dias. Na data de 04.06.2022 foi recebida a impugnação apresentada pelo fornecedor (fls. 12/42), 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 telemarketing, realizado pelo Fornecedor através de empresa terceirizada, é legal e realizada de maneira ética, visto que realiza ligações apenas para Consumidores que concederam autorização expressa para tanto d) 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 e) que nos últimos 03 (três) anos se tem registro de apenas 20 (vinte) reclamações em nome dos peticionantes, não sendo nenhuma delas no estado do Paraná; f) 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; g) subsidiariamente requer que seja a sanção administrativa fixada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; h) em que pese a possibilidade de a autoridade administrativa adotar medidas cautelares sem prévia oitiva, como se constatou no presente feito, não se verifica no caso concreto, presentes os requisitos autorizadores a concessão da medida aqui adotada pelo PROCON/PR. É a síntese do necessário.

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 cautelar determinando a suspensão dos serviços do telemarketing ativo abusivo no estado do Paraná.

Pois bem, diante de tal determinação alguns fornecedores, além de apresentar impugnação, interpueram Recurso Administrativo objetivando revogar a Decisão Cautelar.

Ocorre que em alguns desses recursos houve arguição no sentido de que os processos administrativos instaurados pelo PROCON/PR representam um desdobramento da Nota Técnica Cautelar elaborada pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON (Nota Técnica n. 24/2022/CGTSA/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.

Sendo assim, alegaram que esta Coordenação teria violado o princípio do *non bis in idem*, vez que não poderia impor uma sanção, cautelar ou não, quando há outro processo administrativo na SENACON pelos mesmos fatos.

Após analisar os recursos, o Ilmo. Secretário da Justiça reconheceu que houve violação ao princípio do *non bis in idem*, dando provimento aos recursos para anular as decisões cautelares e determinar o encerramento dos Processos Administrativos (Processo Administrativo 2628/2022, Processo Administrativo 2835/2022 e o Despacho n. 725/2022/CGTSA/DPDC/SENACON (anexa), verifica-se que a SENACON aplicou sanção cautelar quase idêntica à do PROCON/PR para diversos fornecedores, inclusive para o BANCO CETELEM 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/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ (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 Ministério da Justiça, e ante a necessidade imperiosa de implementação de medidas voltadas à proteção dos consumidores em face dos serviços de telemarketing para oferta de produtos ou serviços, sem a prévia autorização por parte destes, decreto medida cautelar em face das empresas ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS (ABT), LIQ CORP. S.A. (LIQ), ATENTO BRASIL S.A. (ATENTO), AL GAR

TELECOM S.A. (ALGAR TELECOM), NEOBPO SERVIÇOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS E TECNOLOGIA S.A. (NEOBPO), TELEPERFORMANCE CRM S.A. (TELEPERFORMANCE), AEC CENTRO DE CONTATOS S.A. (AEC), KONECTA BRASIL OUTSOURCING LTDA (KONECTA), CONCENTRIX BRASIL TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E TECNOLOGIA EMPRESARIAL LTDA (CONCENTRIX), ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES COMPETITIVAS - TELCOMP TIM S.A. (TIM), TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO), CLARO S.A., FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN), ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (ABBC), ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROFISSIONAIS E DAS EMPRESAS PROMOTORAS DE CRÉDITO E CORRESPONDENTES NO PAÍS (ANEPSP), CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS (CREFISA S.A.), BANCO CB CONSIGNADO S.A., ITAU UNIBANCO S.A. (BANCO ITAU S.A.), BV DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA., BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., BANCO DO BRASIL S.A., BANCO DAYCOVAL S.A., BANCO PAN S.A., CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO BMG S.A., BANCO BRADESCO S.A., BANCO CETELEM S.A., BANCO SAFRA S.A., BANCO SANTANDER S.A., CONEXIS - SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MÓVEL CELULAR E PESSOAL E SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA., para determinar a suspensão dos serviços de telemarketing ativo abusivo em todo o Território Nacional, constatando naquele que visa o contato com o cliente para oferta de produtos ou serviços sem o prévio consentimento do consumidor, que somente poderá ser abordado por telefone se expressamente tiver manifestado interesse neste sentido, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) pelo descumprimento, excelsas as demais formas de abordagem via telemarketing, tais como os serviços de telemarketing receptivo/passivo, bem como aqueles que versam sobre cobranças ou doações. (Grifo nosso)

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 cautelar de fls. 05 e determino o arquivamento do Processo Administrativo nº 2649/2022 na categoria ENCERRADO. Reneta-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, 11 de setembro de 2023

CLAUDIA FRANCISCA SILVANO
Coordenador do PROCON PR