

Juiz autoriza empresa a fazer telemarketing sem consentimento

A restrição de uma atividade é mais adequada após um processo administrativo, em que seja previamente facultado às empresas do setor e à sociedade manifestação sobre o tema e exame sobre existência ou não de alternativas menos gravosas que a pura e simples proibição.

DivulgaÃ§Ã£o



Atento estava proibida de abordar clientes sem consentimento desde julho

Com esse entendimento, a 5ª Vara Federal Cível do Distrito Federal autorizou, em liminar, a empresa Atento a fazer telemarketing ativo — que ocorre quando há o contato para oferta de produtos ou serviços sem o prévio consentimento do consumidor.

A autora estava proibida de promover medidas do tipo desde julho, quando a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, [suspendeu](#) os serviços de telemarketing ativo de 180 empresas.

À Justiça, a empresa de telemarketing alegou violação ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa, já que não pôde se manifestar antes da publicação do [despacho](#) do governo federal.

O juiz Paulo Ricardo de Souza Cruz reconheceu que abusos são comuns no setor de telemarketing. Porém, considerou que, com a proibição, a Atento poderia perder contratos e receita. Assim, teria de dispensar diversos empregados e encerrar espaços físicos.

Para ele, a proibição não poderia acontecer por meio de medida cautelar, mas somente "após um processo administrativo com contraditório prévio, facultando manifestação às entidades e empresas do setor, bem como à população em geral, em audiência pública ou consulta pública, e com articulação com demais agentes governamentais relacionados".



O magistrado observou que de fato podem existir alternativas menos drásticas. Uma delas seria tornar obrigatório o serviço "Não me perturbe", instituído voluntariamente por algumas empresas, pelo qual o consumidor pode registrar o desejo de não receber ligações.

Cruz ainda lembrou que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vem [estudando](#) medidas para regulamentação do telemarketing abusivo e aceitando contribuições e sugestões sobre o tema.

Segundo a advogada **Fabíola Meira**, especialista em Direito do Consumidor, a decisão é "de significativa relevância para o mercado. Não obstante o juiz tenha entendido nesse estágio inicial da demanda que, por analogia à possibilidade de lei estadual dispor sobre a proteção dos direitos dos consumidores, ato administrativo também poderia dispor sobre a proibição de telemarketing ativo, no caso, entendeu que a suspensão das atividades jamais poderia decorrer de medida cautelar sem o prévio e devido processo administrativo e garantia do contraditório".

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1046690-21.2022.4.01.3400