

BLOQUEIO DE RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES DE TELEMARKETING



A partir de abril/2009 o consumidor do Estado de São Paulo poderá escolher se quer ou não receber ligações telefônicas oferecendo produtos ou serviços.

De acordo com a Lei 13.226/08, regulamentada pelo Decreto Estadual 53.921/08, o consumidor poderá cadastrar números de telefones fixo ou móvel, do Estado de São Paulo, que estiverem em seu nome, no "Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing", gerenciado pela Fundação Procon-SP. 30 dias após a inscrição, o consumidor só poderá receber ligações de entidades filantrópicas (excluídas da referida legislação) e de empresas que tenham sua autorização por escrito.

O Decreto considera telemarketing a modalidade de oferta ou publicidade comercial ou institucional de produtos ou serviços mediante ligações telefônicas.

A fundação elaborou algumas perguntas e respostas para que você entenda melhor como vai funcionar este cadastro.

1 – Como funciona?

O consumidor que possui linha telefônica, fixa ou celular, em seu nome, no Estado de São Paulo e quiser que esta linha não receba mais ligações de ofertas de produtos ou serviços, poderá inscrevê-la no cadastro de bloqueio de ligações de telemarketing.

2 – É possível cadastrar o nº de telefone de outras pessoas (filho, esposa, amigo etc.)?

Não. O consumidor só poderá cadastrar as linhas que estiverem em seu nome.

3 – A inscrição da linha no cadastro bloqueia todas as chamadas de telemarketing?

Não. A linha ainda poderá receber chamadas de entidades filantrópicas que solicitam doações e das empresas que o consumidor autorizar.

4 – Com a linha no cadastro, como posso autorizar uma empresa a fazer contato?

O consumidor que desejar receber ligações de uma ou mais empresas, deverá fazê-lo por escrito. O Procon-SP disponibiliza em seu site um "Termo de Autorização" padrão de fácil entendimento, que pode ser acessado tanto pelo fornecedor como pelo consumidor. Somente com essa autorização assinada pelo consumidor, a empresa poderá ligar para um número bloqueado. Este documento deve ficar de posse do fornecedor.

Atenção: a autorização deve seguir o padrão fornecido no site do Procon-SP e não pode estar em contratos de adesão ou servir de instrumento para a venda de produtos e serviços.

5 – Se uma empresa quiser me obrigar a assinar a autorização para me vender um produto ou serviço, o que devo fazer?

Nenhum consumidor pode ser obrigado a assinar uma autorização. Se isso ocorrer, deverá comunicar o fato a um órgão de defesa do consumidor, já que é uma prática abusiva.

6 – Quanto tempo após o cadastro da linha, as empresas devem deixar de ligar?

Após o 30º (trigésimo) dia da inscrição de uma linha no cadastro, as empresas estarão terminantemente proibidas de ligar. Ou seja, elas têm 30 dias para atualizar suas listas de telefones de contato.

7 – As empresas de outros Estados também ficam proibidas de efetuar ligações?

Sim. As empresas de outros Estados devem consultar o cadastro antes de iniciar ligações aos consumidores do Estado de São Paulo.

8 – Como as empresas têm acesso à lista de telefones do cadastro?

Para consultar a lista, as empresas deverão se cadastrar no site do Procon-SP.

9 – As empresas terão acesso aos meus dados pessoais?

Não. Elas terão acesso somente ao número de telefone cadastrado.

10 – As empresas de cobrança também estão proibidas de ligar para o número cadastrado?

Não. O cadastro serve para bloquear as ofertas de produtos e serviços realizadas por telefone. As atividades das empresas de cobrança estão reguladas pelo art. 42, do Código de Defesa do Consumidor, que proíbe ligações para o trabalho, casa de parentes e/ou vizinhos informando que o motivo da ligação é a cobrança de dívidas.

11 – Por quanto tempo o meu número de telefone fica no cadastro?

Não há um prazo determinado, podendo ser retirado a qualquer momento pelo consumidor.

12 – Preciso pagar para cadastrar meu número ou para acessar o cadastro?

Não. O cadastro e acesso são totalmente gratuitos.

13 – O que acontece com a empresa que desrespeitar o cadastro?

As empresas que não respeitarem a vontade do consumidor ficam sujeitas a multas de acordo com o art. 57 do Código de Defesa do Consumidor.

14 – Como cadastrar um número de telefone?

O registro é feito pela internet na página do Procon-SP (www.procon.sp.gov.br) e poderá ser alterado a qualquer momento. Inicialmente, você deverá cadastrar seus dados e, depois, poderá cadastrar quantas linhas de telefone quiser desde que estejam em seu nome. Ao final de cada fase do cadastramento, o consumidor deve confirmar seus dados e alterá-los no caso de estarem incorretos.

Após finalizar o cadastro, o consumidor receberá por email uma senha que deverá ser usada toda vez que for incluir ou excluir algum número de telefone.

15 – E quem não tem acesso à internet, como pode se cadastrar?

Procure um dos postos do e-poupatempo ou Acessa São Paulo: o acesso à Internet é gratuito e há monitores que podem auxiliá-lo.

17-Como cadastro um número de telefone?

O registro é gratuito e fácil. Você pode efetuar o registro pela página de internet do PROCON SP: **www.procon.sp.gov.br**.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

[Geral](#)
[Principal](#)
[Modelo de Autorização](#)

A Fundação PROCON-SP poderá expedir comunicações às empresas e impor sanções no caso de transgressão ou violação das regras do Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mas não indeniza ou repara eventuais danos individuais causados.

Não há custos para o preenchimento do cadastro.

Se você é consumidor, clique na opção

Você verá uma tela onde deverá colocar seus dados e os números de **SÃO PAULO** que deseja cadastrar.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio de recebimento de ligações Telefônicas

[Geral](#)
[Principais](#)
[Modelo de Autorização](#)

Tipo de Pessoa Física Jurídica

Nome

CPF

RG

E-mail

CEP (Incluir o CEP)

Endereço Nº Complemento

Beiró Cidade Estado

Telefones)

<input type="text"/>	<input type="button" value="Inserir número"/>
<input type="text"/>	<input type="button" value="Inserir número"/>
<input type="text"/>	<input type="button" value="Inserir número"/>
<input type="text"/>	<input type="button" value="Inserir número"/>
<input type="text"/>	<input type="button" value="Inserir número"/>

Atenção: O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas.

Depois, uma tela com seus dados e os telefones inscritos irá aparecer para confirmação.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

Geral	Nome	Nome Física
Principal	CPF	OMOMOM OMOMOMO OMOMOMO OMOMOMO
Modelo de Autorização	RG	12 345 678 9
Bloqueio	CEP	01015-000
Cadastro de Bloqueio	Endereço	Rua General Carneiro, Nº 121
LogIn	Bairro - Cidade - UF	Centro - São Paulo - SP
	E-mail	OMOMO@MOM.COM
	Telefone(s)	(11) 11112222

Declaro que todas as informações aqui inseridas são verdadeiras e que, até a presente data, sou TITULAR DA(S) LINHA(S) Nº (11) 11112222 ACIMA CADASTRADA(S). Estou ciente que eventual alteração dos dados, aqui descritos, poderá acarretar responsabilidade civil e penal a quem lhe der causa e que eventual modificação dos dados do cadastro poderá ser efetuada mediante a utilização da senha, de caráter pessoal e intransferível, de minha inteira responsabilidade.

Ok. Os dados informados estão corretos. Continuar os Dados

Confira seus dados e telefone e se estiverem certos clique no campo
(Ok.Os dados informados estão corretos)

Você receberá uma senha ao final. A senha é importante!!! Apenas com ela você pode acessar o cadastro, retirar ou incluir novos números.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

Cadastro bem sucedido!

Foi enviado um e-mail para o endereço OMOMO@MOM.COM com os dados de acesso ao sistema de gestão para a continuação do bloqueio do(s) número(s) cadastrado(s).

Atenciosamente,
FUNDAÇÃO PROCON - SP

Toda vez que você quiser acessar o cadastro você deverá efetuar o login, informando seu CPF e senha.



Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

<p>Gerar</p> <p>Principal</p> <p>Modelo de Autorização</p> <p>Bloqueio</p> <p>Cadastro de Bloqueio</p> <p>Login</p>	<p>Tipo de Pessoa <input type="radio"/> Física <input type="radio"/> Jurídica</p> <p>Login/CPF: <input type="text"/></p> <p>Senha: <input type="text"/> <small>Esqueci a Senha!</small></p> <p><input type="text"/> <small>Atenção: O sistema diferencia letras maiúsculas de minúsculas.</small></p> <p><input type="button" value="Enviar"/></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

<p>Gerar</p> <p>Principal</p> <p>Modelo de Autorização</p> <p>Bloqueio</p> <p>Cadastro de Bloqueio</p> <p>Alterar Senha</p> <p>Sair</p>	<p>Dados do Consumidor <small>Alterar Dados</small></p> <p>Nome: OMOMOM OMOMOMO OMOMOMO OMOMO</p> <p>CPF: 615.981.797-30</p> <p>RG: 12.345.678-9</p> <p>CEP: 01015-000</p> <p>E-Mail: OMOMO@MOM.COM</p>
<p>Números cadastrados</p> <p><input type="text"/> <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Enviar"/></p> <p>(11) 1111-2222 <small>Cadastrado em 08/03/2009 Bloqueado a partir de 01-06-2009</small> <input type="button" value="Reservar"/></p>	

Para cadastrar novo número, você deve utilizar o espaço indicado pela seta e clicar em enviar. O número indicado estará **bloqueado 30 dias após seu cadastro.**

ATENÇÃO!

- Apenas os números de telefone do Estado de São Paulo podem ser cadastrados.
- Você pode cadastrar apenas os números de telefone do qual você é titular.
- O registro pode ser alterado a qualquer momento. Lembre-se que algumas empresas não estão sujeitas ao decreto (ver pergunta 3)

Para consulta dos telefones inscritos, uma tela semelhante a esta aparecerá na tela do computador.



Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

General: Principal, Módulo de Autenticação, Bloqueio, Gerenciador do Cadastro, Alterar Senha, Sair

Dados do Consumidor

Nome: OMOMOM OMOMOMO OMOMOMO OMOMOMO
CPF: 615.981.797-30
RG: 12.345.678-9
CEP: 01015-000
E-Mail: OMOMO@MOM.COM

Números cadastrados

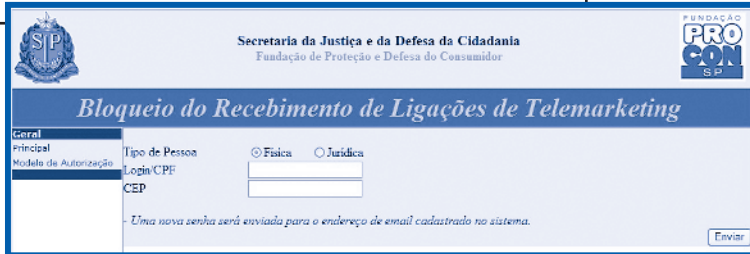
(11) 12345-3221	Cadastrado em 03/08/2009	Bloqueado a partir de 01/05/2009	<input checked="" type="checkbox"/> Remover
(11) 1111-2222	Cadastrado em 03/03/2008	Bloqueado a partir de 01/05/2009	<input checked="" type="checkbox"/> Remover

Já fiz o cadastro e quero retirar meu número. Posso?

Sim. Para retirar o número basta clicar no ícone vermelho remover.

Quero alterar minha senha. Como devo fazer?

Informe seu CPF, sua senha atual. Após coloque sua nova senha e Re-digite sua nova senha



Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

General: Principal, Módulo de Autenticação, Bloqueio, Gerenciador do Cadastro, Alterar Senha, Sair

Tipo de Pessoa: Física Jurídica


Login/CPF:
CEP:

Uma nova senha será enviada para o endereço de email cadastrado no sistema.

Enviar

Esqueci minha senha. Como devo fazer?

Se você esqueceu sua senha e é consumidor, clique em pessoa física e informe seu CPF e CEP para conseguir nova senha.



Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing

General: Principal, Módulo de Autenticação, Bloqueio, Gerenciador do Cadastro, Alterar Senha, Sair

Alteração de Senha

Login/CPF: 61598179730
Senha Atual:
Nova Senha:
Re-digite Nova Senha:

Alterar Senha

ENDEREÇOS DO PROCON/SP

POSTOS POUPATEMPO

2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

FUNDAÇÃO PROCON/SP (para consultas): www.procon.sp.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA:
www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas:
Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sl, 115 - Barra Funda - Cep 01152-000
São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457

e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP