

PESQUISA TELEMARKETING ABUSIVO



O QUE DIZ O CONSUMIDOR
DE JUIZ DE FORA

2023

Introdução

É fato e de conhecimento geral que a criação e evolução do telefone com suas tecnologias otimizou e gerou avanços imensuráveis no mundo em que vivemos. Esse objeto não só conectou lugares, como os colocou em uma distância menor do que a geográfica. Contudo, a medida que o mundo se comunica melhor e se informatiza, o mercado também utiliza desses avanços para colocar em prática sua conduta de busca pela venda. Uma dessas condutas é justamente o Telemarketing abusivo.

O telemarketing abusivo pode ser entendido como a prática contínua de ofertas de produtos e publicidades via ligação telefônica, de modo contrário a vontade da pessoa atingida. Como se não bastasse, a medida que a sociedade se informatiza, o mercado cria novas formas de atingir o consumidor, utilizando os mais diversos meios de comunicação para tal. Entretanto, essa prática de ofertas sem controle e desenfreada, gera incômodos aos consumidores que não possuem interesse algum nos produtos ou serviços ofertados. É importante destacar que essa prática é abusiva.

Até agosto de 2022, o Ministério da Justiça e segurança pública já havia recebido mais de 12 mil denúncias em seu canal de atendimento referentes a essas práticas. Observa-se que o canal foi criado em julho do mesmo ano, o que dá uma dimensão do número expressivo de consumidores que essa prática abusiva atinge. Tendo em vista esse panorama de geração de incômodo e atos de ilegalidades, o Procon de Juiz de Fora buscou ouvir o consumidor da cidade quanto as suas experiências e percepções em relação a essas práticas.



Objetivos

A presente pesquisa procurou mensurar as características e impactos da prática do telemarketing abusivo na vida do consumidor Juiz-Forano. Para tal, alguns objetivos específicos também foram buscados:

- Identificar os diferentes perfis de consumidor que essa prática do telemarketing abusivo foca;
- Notar quais são as características comuns do telemarketing abusivo;
- Reconhecer os principais fornecedores praticantes desse modo de publicidade.

Metodologia

A pesquisa foi realizada de forma on-line, via Google formulários, que se encontrou disponível no site da Prefeitura de Juiz de Fora. Também foram realizadas divulgações do link de acesso via redes sociais. As respostas foram coletadas no período de 10 de abril a 11 de maio de 2023.

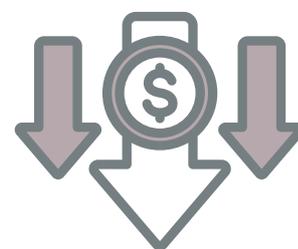


Resultados



A pesquisa contou com **203 participantes**. A maioria dos respondentes era de faixa etária entre **31 e 59 anos**. Dos participantes, 15% assinalaram possuir mais de 60 anos, o que demonstra a presença de um público idoso também sendo atingido por essas práticas irregulares;

56,6% dos respondentes estão na faixa de renda de **01 a 03 salários mínimos**.



95% dos participantes, o que significa 193 consumidores, **assinalam estar recebendo ofertas intensivas e regulares de telemarketing** nos últimos 6 meses. Esse dado é alarmante, denunciado a hiperatividade dos fornecedores nessa conduta;

Quanto ao horário em que a prática do telemarketing é mais frequente, há o destaque para o período da tarde, seguido pela manhã;



99% dos respondentes afirmaram já ter recebido uma ligação desconhecida e a ligação ter ficado muda, ou caído após uma fala.

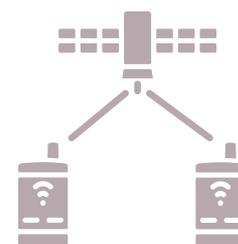
Resultados

Quanto a natureza das chamadas, a maioria dos respondentes afirmou se tratar de empresas com a qual os mesmos não possuem qualquer vínculo, onde nem mesmo se lembram de ter realizado cadastro para alguma oferta. Tal dado chama a atenção para como são tratados os dados dos consumidores, visto que em algum momento de sua vida, seu número de contato foi captado por algum fornecedor e utilizado para a prática do telemarketing;



83% dos respondentes afirmaram receber ofertas intensivas e regulares de produtos e serviços por outros meios de comunicação e não só via chamadas telefônicas.

Empresas de telefonia móvel foram as mais citadas na pesquisa por praticar **ofertas intensas e regulares** via canais de comunicação. Destaque para as operadoras **Tim, Oi, Claro e Vivo**.



Bancos e financeiras foram mencionados em 22% das respostas, sendo a segunda categoria de fornecedores que mais praticam assédio por meio de telemarketing aos consumidores, segundo os participantes da pesquisa.

Gráfico 1 - Faixa etária dos participantes

1) Selecciona sua faixa etária

203 respostas

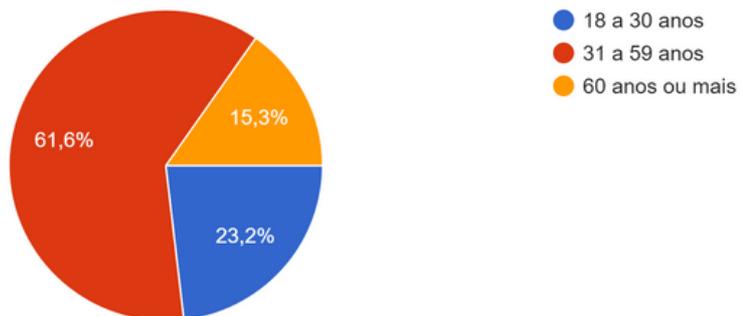


Gráfico 2 - Faixa de renda dos participantes

2) Qual sua faixa de renda?

203 respostas

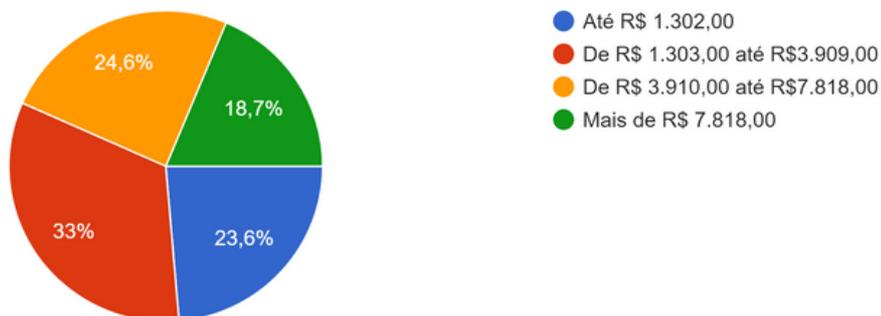
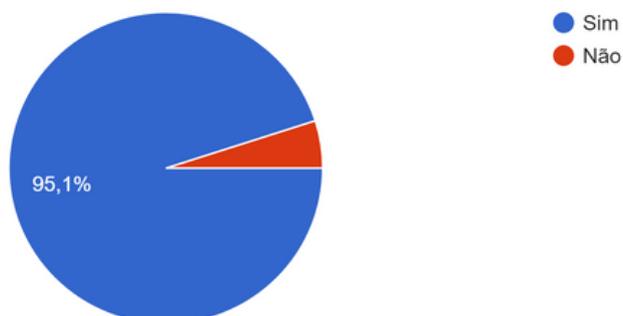


Gráfico 3 - Consumidores atingidos

3) Nos últimos 6 meses, você tem recebido chamadas regulares e constantes de telemarketing?

203 respostas



Resultados

Gráfico 4 - Períodos das ligações

4) Caso a resposta a pergunta anterior tenha sido positiva, em qual período essas ligações ocorrem com maior frequência?

203 respostas



Gráfico 5 - Períodos das ligações

5) Você já recebeu uma ligação desconhecida, e ao atender a chamada fica emudecida (muda) ou caí logo após uma fala?

203 respostas

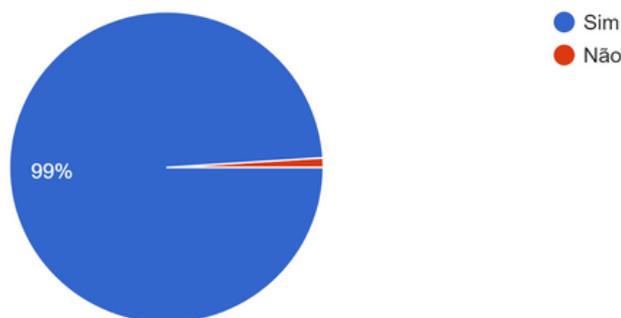


Gráfico 6 - Características das chamadas

6) Quanto as chamadas indesejadas que você já tenha recebido, assinale a opção que melhor corresponde as mesmas:

203 respostas

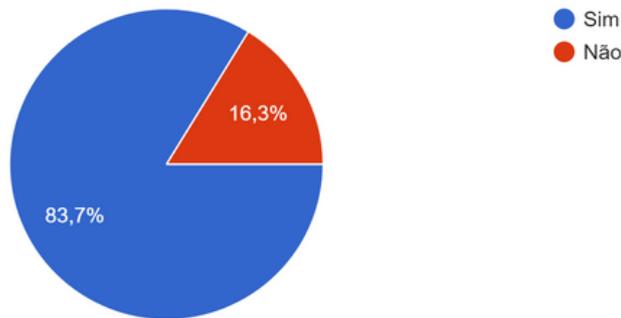


Resultados

Gráfico 7 - Características das chamadas

7) Você recebe ofertas intensivas e regulares também por meio de outros canais de comunicação como SMS, e-mail e Whatsapp?

203 respostas



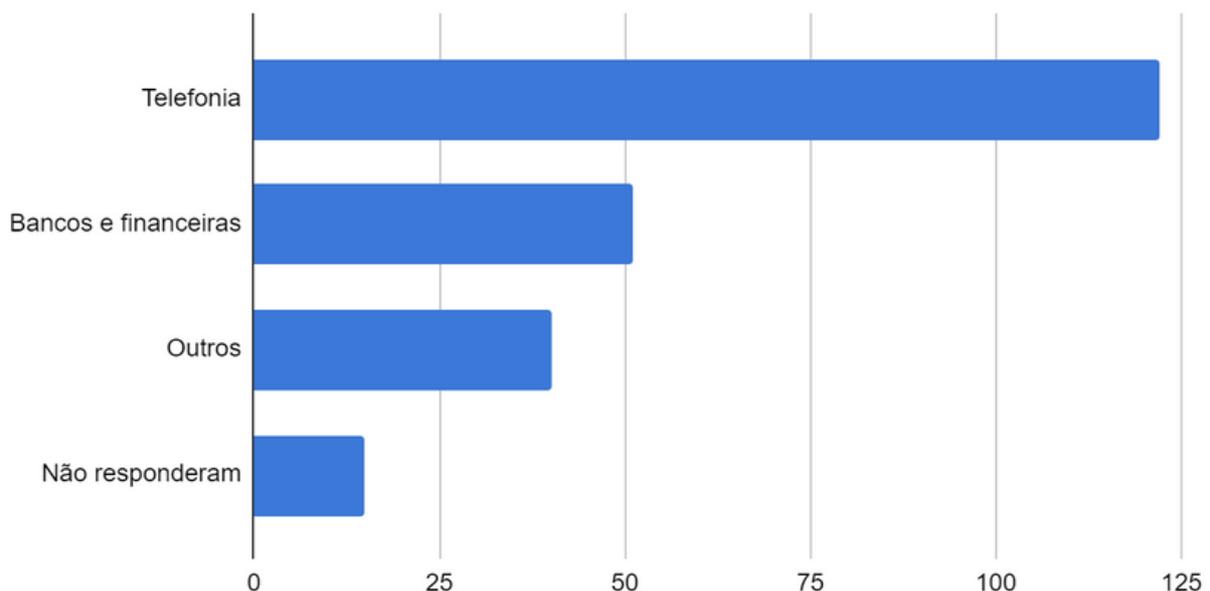
8) Caso tenha uma ou mais empresas que praticam ofertas intensas e regulares de publicidade via canais de comunicação cite abaixo:

203 respostas

Em sua maioria, as respostas foram a respeito de empresas de telecomunicações, bancos e financeiras. Também foram citados faculdades, planos de saúde, planos funerários, empresas do ramo do varejo que administram cartões próprios, empresas de TV à cabo. Além disso, a maioria dos respondentes afirmou que mais de uma empresa tenta entrar em contato com frequência.

Gráfico 8 - Categorias de fornecedores citados em quantidade

QUANTIDADE DE VEZES QUE CADA CATEGORIA DE FORNECEDORES FOI CITADA



Conclusões:

Como visto e identificado na participação dos respondentes, o telemarketing abusivo é regular e constante em suas ações. Nota-se esta prática atinge a todos os tipos de consumidores, sem restrição a idade ou faixa de renda, seja desde o consumidor que recebe menos de um salário mínimo, seja com o consumidor que recebe acima de 6 salários mínimos.

Foi possível constatar, ainda, que essas práticas acontecem em todos os períodos do dia, sendo predominantemente o horário da tarde e pela manhã, respectivamente.

É importante ressaltar que todas essas questões com suas respostas refletem um hábito irregular por parte dos fornecedores, muitos deles sendo operadoras de telefonia e bancos/financeiras como identificado. Para o melhor combate dessas práticas é necessário que a denúncia seja feita sempre que possível, indo para além do simples bloqueio do número.

O Procon de Juiz de Fora está aberto e solícito às demandas dos consumidores que estão sendo atingidos pela prática do telemarketing abusivo.

**Reclamações e denúncias podem ser feitas
presencialmente na agência ou por meio do telefone
3690-1710.**

Fontes:

<https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/telemarketing-abusivo-mais-de-12-mil-denuncias-ja-foram-recebidas-pelo-ministerio-da-justica>. Acesso em 15/05/2023.

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/praticas-abusivas/telemarketing-abusivo>. Acesso em 15/05/2023.

SANTOS, Milton. Por uma outra globalização – do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2006.

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Procon-JF / - Superintendente

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e
Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Gustavo Henrico da Silva Souza

Estagiário de Geografia

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva

Estagiária de Ciências Econômicas