

ENTRE O DIREITO DE RECLAMAR E O ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ROBOCALLS, VOIP E RESPONSABILIDADE CIVIL NAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS ABUSIVAS**BETWEEN THE RIGHT TO COMPLAIN AND ABUSE OF RIGHTS IN CONSUMER RELATIONS: ROBOCALLS, VOIP AND CIVIL LIABILITY IN ABUSIVE TELEPHONE CALLS****ENTRE EL DERECHO A RECLAMAR Y EL ABUSO DE DERECHO EN LAS RELACIONES DE CONSUMO: LLAMADAS AUTOMÁTICAS, VOIP Y RESPONSABILIDAD CIVIL EN LLAMADAS TELEFÓNICAS ABUSIVAS**

<https://doi.org/10.56238/ERR01v10n7-011>

Mauro Jurandyr Gonçalves de Jesus

Graduando em Direito

Instituição: Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas – Gamaliel

E-mail: mauro.jurandyr10@faculdadegamaliel.com.br

Vanesse Louzada Coelho

Mestranda em Direitos Fundamentais

Instituição: Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas – Gamaliel

E-mail: vanesseadv@hotmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5661562129505786>

Humberto Farias da Silva Junior

Mestre em Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento Regional

Instituição: Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas – Gamaliel

E-mail: humbertofariasjr@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6138696400186242>

RESUMO

O avanço das tecnologias de telecomunicação, em especial o uso massivo de smartphones, da telefonia baseada em Voz sobre Protocolo de Internet (Voice over Internet Protocol – VoIP) e de sistemas automatizados de discagem (robocalls), transformou profundamente as relações de consumo no Brasil. Se, por um lado, esses instrumentos ampliam o acesso à informação, aos serviços e ao crédito, por outro lado têm sido empregados de forma abusiva por empresas de telemarketing, instituições financeiras e, em muitos casos, por organizações criminosas. Os consumidores são diuturnamente submetidos a ligações insistentes, chamadas mudas, ligações de curtíssima duração, cobranças reiteradas e abordagens potencialmente fraudulentas, o que tensiona a linha tênue entre o legítimo exercício do direito de informar, cobrar e ofertar serviços e o abuso de direito nas relações de consumo. Este artigo tem por objetivo analisar, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e da atuação regulatória da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em que medida essas práticas configuram violação à dignidade do consumidor, às normas de proteção de dados e aos deveres de qualidade e segurança na prestação dos

serviços de telecomunicação. Examina-se, ainda, a responsabilidade civil das operadoras que utilizam ou permitem o uso da tecnologia VoIP para a prática de golpes e fraudes, bem como os instrumentos de tutela existentes – tais como o cadastro “Não Me Perturbe”, as medidas administrativas da Anatel e a atuação do Procon e do Poder Judiciário. Ao final, sustenta-se a necessidade de fortalecimento da regulação específica do VoIP, de aprimoramento dos mecanismos de controle de robocalls e de consolidação de uma jurisprudência que afirme a centralidade da proteção do consumidor frente ao uso desvirtuado das novas tecnologias de comunicação.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Abuso de Direito. Robocalls. Responsabilidade Civil. LGPD.

ABSTRACT

The advancement of telecommunications technologies, especially the widespread use of smartphones, Voice over Internet Protocol (VoIP) services and automated dialing systems (robocalls), has deeply transformed consumer relations in Brazil. On the one hand, these tools expand access to information, services and credit; on the other hand, they have been used abusively by telemarketing companies, financial institutions and, in many cases, by criminal organizations. Consumers are constantly exposed to insistent calls, silent calls, short-duration calls, repeated debt collection attempts and potentially fraudulent approaches. This scenario blurs the thin line between the legitimate exercise of the right to inform, collect debts and offer services, and the abuse of rights in consumer relations. This article aims to analyze, in light of the Brazilian Consumer Defense Code (CDC), the General Data Protection Law (LGPD) and the regulatory performance of the National Telecommunications Agency (Anatel), to what extent these practices violate consumer dignity, data protection rules and the duties of quality and safety in the provision of telecommunications services. It also examines the civil liability of operators that use or enable the use of VoIP technology for scams and fraud, as well as the existing protective mechanisms – such as the “Não Me Perturbe” (Do Not Disturb) registry, Anatel’s administrative measures and the role played by consumer protection agencies and the Judiciary. In conclusion, the article argues for the strengthening of specific regulation for VoIP, the improvement of control mechanisms over robocalls and the consolidation of case law that reaffirms consumer protection as a central value in the face of the misuse of new communication technologies.

Keywords: Consumer Law. Abuse of Rights. Robocalls. Civil Liability. Data Protection.

RESUMEN

El avance de las tecnologías de las telecomunicaciones, especialmente el uso masivo de teléfonos inteligentes, la telefonía VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) y los sistemas de marcación automática (robocalls), ha transformado profundamente las relaciones de consumo en Brasil. Si bien estas herramientas amplían el acceso a la información, los servicios y el crédito, también han sido objeto de abuso por parte de empresas de telemarketing, instituciones financieras y, en muchos casos, organizaciones criminales. Los consumidores se ven constantemente sometidos a llamadas persistentes, llamadas silenciosas, llamadas muy cortas, cobros repetidos y posibles enfoques fraudulentos, lo que dificulta la delicada línea entre el ejercicio legítimo del derecho a informar, cobrar y ofrecer servicios y el abuso de derechos en las relaciones de consumo. Este artículo tiene como objetivo analizar, desde la perspectiva del Código de Protección al Consumidor (CDC), la Ley General de Protección de Datos (LGPD) y las acciones regulatorias de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel), en qué medida estas prácticas constituyen una violación de la dignidad del consumidor, las normas de protección de datos y los deberes de calidad y seguridad en la prestación de servicios de telecomunicaciones. También examina la responsabilidad civil de los operadores que utilizan o permiten el uso de la tecnología VoIP para cometer estafas y fraudes, así como los instrumentos de protección existentes, como el registro de "No Molestar", las medidas administrativas



de Anatel y las acciones de la Agencia de Protección al Consumidor (Procon) y el Poder Judicial. Finalmente, argumenta la necesidad de fortalecer la regulación específica de VoIP, mejorar los mecanismos de control de las llamadas automáticas y consolidar la jurisprudencia que afirma la importancia de la protección del consumidor contra el uso indebido de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Palabras clave: Derecho del Consumidor. Abuso de Derecho. Llamadas Automáticas. Responsabilidad Civil. LGPD.

1 INTRODUÇÃO

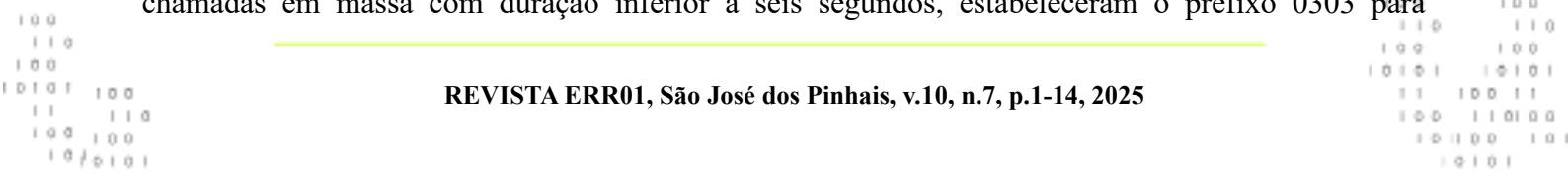
Nas últimas décadas, o telefone celular consolidou-se como um dos objetos mais presentes na vida cotidiana. Smartphones deixaram de ser bens de luxo para se tornarem ferramentas essenciais de comunicação, trabalho, estudo, lazer e acesso a serviços públicos e privados. No contexto brasileiro, essa difusão massiva da tecnologia móvel veio acompanhada da expansão de serviços de voz sobre IP (Voice over Internet Protocol – VoIP) e da utilização de discadores automáticos em larga escala por empresas de telemarketing, instituições financeiras, call centers e, paralelamente, por organizações voltadas à prática de fraudes.

O que, em princípio, deveria representar um meio de facilitar a comunicação entre pessoas e aproximar consumidores de empresas prestadoras de serviços, converteu-se, em grande medida, em fonte de incômodo, insegurança e violação de direitos. Milhões de brasileiros relatam receber diariamente ligações insistentes, ligações mudas, chamadas de curtíssima duração (as chamadas “ligações fantasma” ou *ghost calls*), além de mensagens e contatos que mascaram sua verdadeira origem, utilizando-se de recursos tecnológicos como a alteração de DDD, a geração de números inexistentes e o uso indiscriminado de robocalls.

Tais práticas impactam diretamente a esfera jurídica do consumidor. De um lado, há o direito de empresas e credores de informarem, cobrarem e ofertarem produtos e serviços de forma lícita. De outro, está o direito do consumidor de não ser submetido a constrangimento, assédio, excesso de ligações, violação de sua privacidade, uso indevido de seus dados pessoais e exposição a golpes e fraudes. Essa tensão revela uma linha tênue entre o legítimo exercício do direito de reclamar, cobrar ou informar e o abuso de direito nas relações de consumo telefônico, especialmente quando mediadas por tecnologias de automação e VoIP.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece como direitos básicos a proteção contra práticas abusivas e métodos comerciais coercitivos, bem como o respeito à dignidade, à saúde e à segurança do consumidor (arts. 4º e 6º). No mesmo sentido, o art. 42 veda condutas de cobrança que exponham o devedor a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, enquanto o art. 71 tipifica como crime o uso de meios vexatórios ou coercitivos na cobrança de dívidas. Em paralelo, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) consagra o direito fundamental à proteção de dados, impondo limites ao tratamento e à comercialização de bancos de dados utilizados para fins de marketing e telemarketing (arts. 6º, 7º e 11).

A atuação regulatória da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) também passou a ganhar centralidade nesse cenário. Diante do volume colossal de ligações de curta duração e chamadas automatizadas, a agência editou normas e despachos decisórios que qualificam como abusivas as chamadas em massa com duração inferior a seis segundos, estabelecendo o prefixo 0303 para



identificação de telemarketing e implementaram medidas de bloqueio de usuários infratores, inclusive com aplicação de multas de elevado valor. Simultaneamente, foram desenvolvidos instrumentos como a plataforma “Não Me Perturbe” e o serviço “Qual empresa me ligou?”, buscando conferir maior transparência e controle ao consumidor sobre as ligações recebidas.

No entanto, apesar desses avanços, persistem desafios significativos. A tecnologia VoIP permanece, em grande parte, sem regulamentação específica, sendo tratada mais como tecnologia do que como serviço de telecomunicações, o que cria uma zona cinzenta para fins de responsabilização, muitas empresas de telemarketing adquirem bancos de dados de forma ilícita, em desacordo com a LGPD, alimentando sistemas de discagem que testam linhas ativas, segmentam perfis de consumidores e maximizam a eficiência das abordagens comerciais, ainda que à custa da violação de direitos fundamentais à privacidade, ao sossego e à autodeterminação informativa (MARTINEZ; WURZIUS, 2023).

Outra dimensão relevante diz respeito ao uso dessas tecnologias por organizações criminosas, que se valem de chamadas automáticas, números mascarados e *spoofing* de DDD para aplicar golpes sofisticados. Nesses casos, robocalls, VoIP e bases de dados vazadas ou comercializadas ilegalmente passam a integrar cadeias delitivas que envolvem fraude eletrônica, associação criminosa, crimes contra o sistema financeiro e, por vezes, lavagem de dinheiro. A vítima, muitas vezes idosa ou com baixa literacia digital, é induzida a fornecer dados pessoais e bancários, autorizar transações ou instalar aplicativos maliciosos, o que intensifica a vulnerabilidade do consumidor em ambiente digital.

Diante desse quadro, emerge a seguinte problemática central: em que medida o excesso de ligações de telemarketing, o uso de robocalls e a exploração da tecnologia VoIP, sobretudo quando associados a vazamento e comercialização de dados pessoais, configuram abuso de direito nas relações de consumo e ensejam responsabilidade civil das operadoras e demais fornecedores, à luz do CDC e da LGPD?

A partir dessa questão, o presente artigo tem como objetivos: a) examinar o fenômeno das ligações abusivas, robocalls, chamadas mudas e ligações de curta duração no contexto brasileiro, contextualizando sua dimensão quantitativa e qualitativa; b) analisar o arcabouço normativo aplicável – em especial o CDC, a LGPD, a regulação setorial da Anatel e o Decreto n. 6.523/2008, que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); c) discutir a responsabilidade civil das operadoras de telefonia, inclusive VoIP, bem como de empresas de telemarketing e de outros fornecedores, quando suas condutas facilitam a prática de ilícitos ou violam deveres de segurança, qualidade e transparência; e, d) refletir sobre a linha de separação entre o direito legítimo de cobrar, oferecer e se comunicar com o consumidor e as práticas que extrapolam esse limite, configurando abuso de direito e violação da dignidade da pessoa humana.



Metodologicamente, trata-se de pesquisa de natureza qualitativa, com enfoque exploratório e descritivo, baseada em revisão bibliográfica, análise de documentos oficiais (resoluções e relatórios da Anatel, dados de órgãos de defesa do consumidor) e exame pontual de precedentes jurisprudenciais que reconhecem o dano moral decorrente de falhas graves no atendimento telefônico e de práticas abusivas de cobrança.

A estrutura do trabalho organiza-se em três seções principais. Na primeira, aborda-se o fenômeno das ligações abusivas, robocalls e *ghost calls*, bem como o papel da tecnologia VoIP na ampliação dos riscos ao consumidor. Na segunda, analisa-se o quadro normativo e regulatório aplicável, com destaque para o CDC, a LGPD, a atuação da Anatel e o Decreto do SAC. Na terceira, discute-se a responsabilidade civil das operadoras e demais fornecedores, com ênfase na configuração do abuso de direito e na tutela da dignidade do consumidor.

Ao final, nas considerações finais, apontando caminhos para o aperfeiçoamento da regulação, o fortalecimento dos mecanismos de proteção e a necessidade de consolidar uma cultura jurídica que não tolere práticas de comunicação que transformam o telefone, instrumento de aproximação social, em veículo de assédio, insegurança e violação de direitos.

2 ROBOCALLS, LIGAÇÕES ABUSIVAS E O PAPEL DA TECNOLOGIA VOIP NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A evolução da telefonia nas últimas décadas ampliou as formas de comunicação e permitiu que empresas alcançassem consumidores de modo mais rápido e eficiente. Contudo, o desenvolvimento de sistemas automatizados, técnicas de discagem massiva e o uso indiscriminado de Voz sobre Protocolo de Internet (Voice over Internet Protocol – VoIP) contribuíram para o surgimento de práticas abusivas que hoje afetam milhões de brasileiros. Esse cenário revela um desequilíbrio evidente entre o direito das empresas de se comunicar com clientes e o direito do consumidor à tranquilidade, à privacidade e à segurança comunicacional.

2.1 A PROLIFERAÇÃO DAS LIGAÇÕES ABUSIVAS E SEU IMPACTO SOCIAL

As ligações telefônicas, outrora instrumento essencial de aproximação social, passaram a ser percebidas como fonte de incômodo cotidiano. Conforme dados apresentados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Brasil figura entre os países que mais recebem ligações indesejadas no mundo, com média superior a 1 bilhão de chamadas abusivas de telemarketing por mês. A difusão tecnológica, aliada ao baixo custo operacional dos sistemas automatizados de discagem, potencializou esse fenômeno.

Nesse sentido, os usuários relatam receber dezenas de chamadas diárias, muitas delas repetitivas, provenientes de números desconhecidos ou mascarados (alteração fraudulenta do DDD ou geração de números inexistentes). Essa saturação diária provoca desgaste emocional, estresse e insegurança, especialmente quando as ligações envolvem práticas de cobrança insistente, publicidade agressiva ou tentativas de golpe.

A situação é agravada pela existência das chamadas ligações de curta duração, normalmente inferiores a seis segundos, utilizadas para testar a atividade das linhas telefônicas. Essas chamadas, conhecidas como ghost calls, funcionam como uma espécie de “prova de vida” digital: ao serem atendidas, confirmam que há um titular ativo, o que alimenta bases de dados clandestinas posteriormente comercializadas para telemarketing ou para práticas criminosas.

Além do desconforto causado ao consumidor comum, esse fenômeno pode gerar prejuízos consideráveis. A reportagem citada na obra-base destaca casos reais: pacientes que perderam oportunidades médicas, candidatos que deixaram de atender chamadas de emprego recepcionando-as como spam, e consumidores idosos induzidos a golpes após atenderem a chamadas silenciosas. Esses episódios demonstram que o problema das ligações abusivas não é apenas uma questão de irritação cotidiana, mas sim um tópico de impacto social, econômico e jurídico relevante.

2.2 AS ROBOCALLS E O USO MASSIVO DE DISCADORES AUTOMÁTICOS

As robocalls constituem o núcleo das práticas abusivas modernas nas telecomunicações. Elas consistem em chamadas realizadas por sistemas automatizados programados para discar milhares de números por segundo, com mensagens gravadas ou com intenção de direcionar a ligação a um atendente humano apenas após a resposta do usuário. As empresas de telemarketing e centros de cobrança utilizam esse método para reduzir custos, ampliar o alcance de suas campanhas e otimizar a produtividade dos operadores.

Contudo, a automação excessiva desencadeou uma série de efeitos colaterais prejudiciais e o uso de robocalls acarreta múltiplos riscos: (i) sobrecarga das redes de telecomunicações, gerando instabilidade e queda de qualidade no serviço; (ii) ligações mudas, decorrentes da demora ou falha no pareamento entre o atendente e o sistema; (iii) chamadas ilegítimas, em que empresas utilizam números descartáveis ou falsificados, inviabilizando o retorno do consumidor; (iv) Assédio comercial, com ligações repetidas em curto intervalo de tempo; e, (v) aprimoramento de golpes, utilizando mensagens automatizadas combinadas com scripts de engenharia social.

2.3 A VOIP COMO VETOR DE VULNERABILIZAÇÃO DO CONSUMIDOR

A telefonia VoIP tem natureza essencialmente tecnológica, não regulamentada pela Anatel como serviço tradicional. A ausência de regramento específico cria um ambiente fértil para práticas ilícitas e para a redução dos mecanismos de rastreabilidade. O VoIP permite: alterar a origem da ligação (spoofing), gerar números fictícios, utilizar bases de dados clandestinas, driblar bloqueios tradicionais, e operar internacionalmente sem necessidade de controle rígido.

Essa flexibilidade, embora benéfica para empresas legítimas, facilita fraudes em larga escala, especialmente quando combinada com robocalls, como a possibilidade de criminosos utilizam números que simulam centrais bancárias (0800), o DDD de cidades específicas e até o número de agências reais para induzir confiança no destinatário.

A velocidade da discagem por VoIP, somada ao baixo custo das operações, permite que golpistas executem: vishing (phishing por voz), coleta massiva de dados pessoais, fraudes bancárias, clonagem de contas, instalação remota de aplicativos maliciosos e obtenção de informações sensíveis para extorsões.

Para completar, o VoIP contribui para um fenômeno ainda mais preocupante: a dificuldade de responsabilizar civil e criminalmente o agente causador do dano, já que a origem da chamada pode estar situada em outro país, registrada sob identidade falsa ou operada por múltiplos servidores distribuídos.

2.4 LIGAÇÕES MUDAS, LIGAÇÕES INCOMPLETAS E EFEITOS PSICOLÓGICOS E ECONÔMICOS

As chamadas mudas e incompletas constituem importante desdobramento da lógica abusiva de automação e demonstra que essas chamadas podem ser causadas por: erros de pareamento do robô com operadores, sobrecarga das centrais de atendimento, testes de atividade de linha, falhas de rede, ou intenção criminosa para validar números.

Além do incômodo evidente, produzem efeitos mensuráveis: perda de produtividade; interrupção de atividades profissionais; prejuízos ao trabalho remoto; medo ou insegurança em populações vulneráveis (especialmente idosos); evasão de chamadas legítimas por receio de golpes; danos morais decorrentes de assédio reiterado; e, colapso psicológico por estresse contínuo relacionado ao telefone.

3 REGULAÇÃO SETORIAL: LGPD E AS MEDIDAS DA ANATEL NO COMBATE AO ABUSO DE DIREITO NAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) inaugurou novo paradigma normativo ao reconhecer que o controle sobre informações pessoais é direito fundamental, intrinsecamente ligado à privacidade, à autodeterminação informativa e à proteção da personalidade. As práticas descritas como: o vazamento de dados, a comercialização de bases telefônicas, as listagens clandestinas, o cruzamento de informações de redes sociais e o uso de dados sem consentimento, violam frontalmente os princípios da LGPD.

A comercialização de dados telefônicos para fins de marketing, quando realizada sem consentimento ou sem base legal adequada, viola o art. 7º, que exige consentimento inequívoco ou outra hipótese legal de tratamento. Ademais quando existe a possibilidade de empresas especializadas vendem bancos de dados completos contendo nomes, telefones, endereços e perfis profissionais, muitas vezes sem que o titular tenha sido informado.

Além disso, a LGPD considera ilícita a coleta e o uso de dados sensíveis e informações pessoais que colocam o indivíduo em risco, o que ocorre quando empresas utilizam dados obtidos por robocalls para segmentar consumidores, confirmar linhas ativas e alimentar sistemas automatizados.

Há também relação direta entre LGPD e golpes praticados via VoIP. Quando uma empresa ou operadora deixa brechas que permitem a utilização indevida de seus sistemas para práticas criminosas, pode-se identificar falha no dever de segurança, que obriga o agente de tratamento a adotar medidas para impedir acessos irregulares e vazamentos. Essa condição de vulnerabilidade do consumidor é agravada em casos envolvendo idosos, que, via de regra, detém menor familiaridade com as tecnologias digitais, sendo alvo preferencial de fraudes via telefone.

3.1 A ATUAÇÃO DA ANATEL

Diante da escalada de robocalls e do volume de ligações curtas, a Anatel passou a adotar medidas regulatórias mais rigorosas, que se tornaram centrais para o enfrentamento das práticas abusivas. Em 2022, a Anatel determinou que todas as ligações de telemarketing ativo fossem originadas de números com prefixo 0303, permitindo ao consumidor identificar previamente chamadas comerciais. Tal medida busca tornar transparente a origem da ligação, facilitar o bloqueio e reduzir chamadas ilegítimas que mascaram sua procedência. O uso indevido ou a ausência do prefixo sujeita empresas a sanções administrativas.

Entre 2022 e 2024, a Anatel: bloqueou mais de 1.041 usuários responsáveis por chamadas abusivas; impôs R\$ 32 milhões em multas; instaurou 24 processos administrativos; e, evitou a

circulação de cerca de 184 bilhões de ligações indesejadas. Esses números demonstram a magnitude do problema e a importância da atuação estatal para proteger o consumidor.

As medidas cautelares incluem: bloqueio de chamadas originadas por sistemas que realizam mais de 100 mil ligações por dia; classificação automática como suspeitas de ligações com duração inferior a seis segundos; e, a exigência de validação de dados das empresas originadoras das chamadas. Mais disso, criada em 2019, a plataforma “Não me Perturbe” permite ao consumidor bloquear ligações de telemarketing de diversos setores. Embora não elimine todas as chamadas, o serviço reduziu significativamente o volume de contatos de operadoras e instituições financeiras.

Já o serviço “Qual empresa me ligou?”, lançado pela Anatel, oferece transparência ao identificar o CNPJ responsável pela ligação, permitindo ao consumidor consultar a origem do número e registrar denúncia. A ferramenta fomenta accountability e pode auxiliar na responsabilização das empresas que abusam dos sistemas de telecomunicação.

4 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS OPERADORAS, ABUSO DE DIREITO E TUTELA DO CONSUMIDOR NAS PRÁTICAS TELEFÔNICAS

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação de serviços. Tal regra se aplica diretamente às operadoras de telefonia, aos provedores de VoIP, às empresas de telemarketing e às instituições que contratam terceiros para realizar campanhas telefônicas. Assim, sempre que o serviço não atender à legítima expectativa do consumidor, ou quando causar riscos e vulnerabilidades, há dever de reparar independentemente de culpa.

4.1 O ABUSO DE DIREITO NAS PRÁTICAS TELEFÔNICAS

O abuso de direito ocorre quando o exercício formal de uma prerrogativa legal ultrapassa os limites impostos pela boa-fé, pelos costumes e pela finalidade social do direito. No campo das telecomunicações, isso se manifesta quando empresas realizam centenas de ligações por dia para um mesmo consumidor, insistem em contatos mesmo após o pedido de exclusão do banco de dados, utilizam robocalls para fins de cobrança coercitiva, enviam chamadas com números falsos, gerando expectativa enganosa ou adotam estratégias de pressão emocional, assédio e insistência.

O telemarketing ativo, quando repetitivo a ponto de interferir no descanso ou no trabalho, configura abuso de direito, pois ultrapassa a fronteira do exercício legítimo da comunicação empresarial. Esse abuso é mais grave quando associado a idosos, pessoas em vulnerabilidade digital, pessoas endividadas ou consumidores que já pediram cancelamento dos contatos. Ao caracterizar abuso, abre-se a possibilidade de responsabilização por danos morais, materiais e até coletivos.



4.2 O DANO MORAL E A DIGNIDADE DO CONSUMIDOR

O dano moral, no campo das telecomunicações, não se limita ao aborrecimento cotidiano. A jurisprudência considera dano moral quando há: assédio telefônico reiterado, cobrança abusiva e insistente, perda de tempo relevante (*teoria do desvio produtivo do consumidor*), interrupção injustificada de trabalho, descanso ou lazer, instigação ao medo (golpes, ameaças veladas), falsa apresentação de identidade (*spoofing*) ou exposição a fraudes ou tentativas de golpe.

A teoria do desvio produtivo, amplamente aceita pelos tribunais superiores, sustenta que o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas criados pelo fornecedor constitui dano indenizável. As ligações abusivas, quando reiteradas, também configuram violação direta à dignidade humana, especialmente para idosos, que sofrem mais intensamente os efeitos psicológicos desses contatos agressivos.

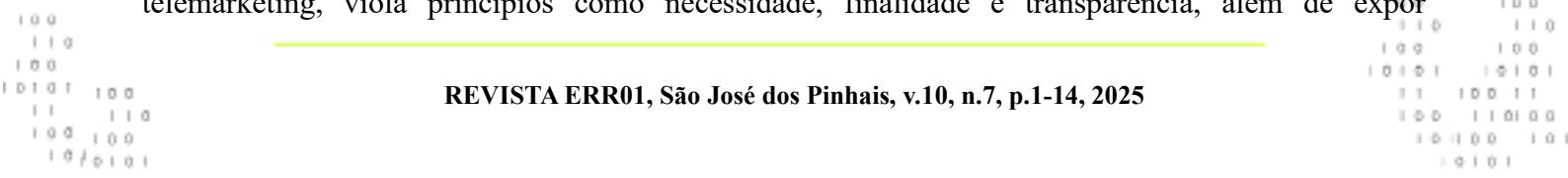
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo demonstrou que as ligações telefônicas abusivas, o uso massivo de robocalls e a exploração da tecnologia VoIP configuram fenômenos complexos que transcendem o mero incômodo cotidiano. Tais práticas revelam profundas assimetrias nas relações de consumo, violam direitos fundamentais — como a privacidade, o sossego, a dignidade e a autodeterminação informativa — e, em muitos casos, constituem verdadeiro abuso de direito, em direta afronta ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A expansão da telefonia móvel, associada à facilidade tecnológica do VoIP, permitiu a descentralização das comunicações, mas também fomentou práticas ilícitas, como mascaramento de números (*spoofing*), comercialização clandestina de bancos de dados e golpes estruturados que utilizam engenharia social e automação para atingir milhares de consumidores simultaneamente. Assim, milhões de consumidores são expostos a chamadas persistentes, incompletas, silenciosas ou fraudulentas, com impactos que vão desde o desgaste emocional até perdas financeiras significativas.

Do ponto de vista jurídico, evidenciou-se que a responsabilidade civil dos fornecedores é objetiva, fundamentada no art. 14 do CDC, e decorre tanto de falhas diretas na prestação de serviços quanto da omissão em impedir que suas plataformas sejam utilizadas para golpes ou abusos. Mesmo diante da ausência de regulamentação específica para o VoIP, o serviço não se encontra à margem do ordenamento jurídico, já que se enquadra na categoria de serviço para fins de responsabilidade civil e está sujeito aos deveres de segurança, qualidade e informação.

Verificou-se também que a LGPD exerce papel fundamental ao estabelecer limites para o uso e a transferência de dados pessoais. A venda de bancos de dados, prática comum no mercado de telemarketing, viola princípios como necessidade, finalidade e transparência, além de expor



consumidores a práticas agressivas e ilícitas. A hipervulnerabilidade de determinados grupos, acentua a urgência de políticas públicas e educacionais que promovam o uso seguro da tecnologia e reforcem a conscientização sobre golpes telefônicos e digitais.

A atuação da Anatel, por meio de medidas cautelares, bloqueio de usuários infratores, imposição do prefixo 0303 e criação de plataformas como “Não Me Perturbe” e “Qual Empresa Me Ligou?”, representa avanço significativo, mas ainda insuficiente para solucionar estruturalmente o problema. As estatísticas demonstram que, apesar dos bloqueios e multas aplicadas, bilhões de ligações abusivas continuam a ser realizadas no país, indicando que o combate exige abordagem mais integrada, combinando regulação setorial, fiscalização contínua, responsabilização efetiva e políticas de incentivo à inovação em segurança digital.

Como visto, o abuso de direito nas relações de consumo via telefone ocorre quando o fornecedor ultrapassa os limites da boa-fé, impondo ao consumidor contato excessivo, insistente e desproporcional. Nesses casos, além da responsabilidade civil por danos morais e materiais, deve-se fomentar maior rigor na aplicação das sanções administrativas e fortalecer a cultura de respeito ao consumidor. O estudo revela, ainda, que a teoria do desvio produtivo do consumidor fornece importante base doutrinária para a indenização de situações em que o tempo do consumidor é injustamente desperdiçado — fenômeno amplamente evidenciado nos casos analisados.

Diante de todo o exposto, torna-se evidente que a proteção do consumidor contra ligações abusivas e golpes telefônicos não depende apenas de avanços tecnológicos, mas também de um robusto compromisso regulatório, empresarial e social. A modernização da legislação sobre VoIP, a criação de mecanismos de rastreabilidade, a responsabilização solidária entre operadoras e empresas contratantes, o controle sobre bancos de dados pessoais e a educação digital da população constituem pilares essenciais para resguardar a dignidade e a segurança dos usuários.

Conclui-se, portanto, que o enfrentamento do problema exige uma abordagem multidisciplinar, que articule tecnologia, direito, políticas públicas e conscientização social. A linha que separa o legítimo exercício do direito de comunicar-se do abuso de direito nas relações de consumo é cada vez mais tênue; por isso, cabe ao Estado, às empresas e à sociedade garantir que as tecnologias de comunicação não sejam transformadas em instrumentos de assédio, insegurança e violação de direitos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João. **Inclusão digital e terceira idade**. Belo Horizonte: UFMG, 2019.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). **Relatórios de medidas de bloqueio de chamadas abusivas (2022–2024)**. Brasília: Anatel, 2024.

_____. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Despacho nº 25/2022 – Suspensão do telemarketing ativo abusivo**. Brasília, 18 jul. 2022.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor**. Brasília: Diário Oficial da União, 1990.

_____. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília: Diário Oficial da União, 2018.

_____. **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**. Regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2008.

_____. **Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989**. Define os serviços essenciais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1989.

_____. ANATEL. Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005. Regulamento para atendimento telefônico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2005.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

CORRÊA, Lívia. **Cibersegurança e vulnerabilidade social**. Curitiba: Juruá, 2022.

FANTÁSTICO. **23 mil ligações por segundo: como funcionam os robôs programados para tirar você do sério**. Rede Globo, 2024. Disponível em:

<https://g1.globo.com/fantastico/video/23-mil-ligacoes-por-segundo-o-fantastico-investiga-como-funcionam-os-robos-programados-para-tirar-voce-do-serio-13550838.shtml>.

Acesso em: 22 nov. de 2025.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2021.

KRUG, R.; XAVIER, A.; D'ORSI, E. **Idosos e vulnerabilidade digital**. Porto Alegre: UFRGS, 2018.

MIRANDA, José; FARÍAS, Maria. **Tecnologia e envelhecimento: desafios contemporâneos**. Brasília: UnB, 2009.

MARTINEZ, Fernanda Pinho; WURZIUS, Jéssica Fernanda. **Comercialização de bancos de dados e LGPD**. Revista de Proteção de Dados, v. 4, n. 2, 2023.



PULZO. Call centers usam números temporários ou falsos para pesquisas e golpes. Bogotá, 2023.

POLÍCIA CIVIL. Alerta sobre golpes praticados via VoIP e vishing. São Paulo: Polícia Civil, 2023.