



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

Reforçar a regulamentação do *telemarketing* por causar incómodo à população

Lei Chong In

1/9/2021

Acredito que muitos moradores locais já tenham recebido chamadas frias, a tentar vender produtos de beleza, fracções autónomas de edifícios em construção e outros produtos, o que é um grande incómodo que faz a população sentir-se desamparada. Algumas dessas chamadas são de gravação de voz e outras são vendedores a falar ao telefone. Mas independentemente do tipo, é sempre uma imposição, ao descarregar muitas informações sobre o ouvintes sem qualquer respeito nem consideração.

Na verdade, o *telemarketing* já existe há muito tempo. Há uns tempos, as chamadas de *telemarketing* efectuadas por uma certa empresa de produtos de beleza eram tão importunas que levaram alguns residentes a apresentar queixa ao Gabinete para Protecção de Dados Pessoais (GPDP). Assim, o GPDP instaurou um processo de investigação, tendo sido emitida proibição e aplicada multa à referida empresa, o que a fez diminuir as suas actividades de *telemarketing*. No entanto, continuam a fazer-se chamadas perturbadoras de *telemarketing* todos os dias, de todo o tipo, a muitas pessoas.

Ultimamente, alguns moradores reclamam que costumam receber chamadas frias para a venda de fracções autónomas de edifícios em construção na Ilha de Hengqin, chegando a receber duas ou três chamadas diárias. Esses cidadãos queriam apresentar uma reclamação, mas não foi possível por desconhecerem o nome da entidade que fazia as chamadas não solicitadas. E como as chamadas frias não são consideradas uma fraude, geralmente é difícil para as autoridades instaurar um processo e recolher provas.

Sabe-se que essas chamadas frias perturbadoras são geradas por computador, a partir de diferentes números de telefone. Mas, uma vez que as autoridades de Macau já estipularam que o proprietário de um número de telefone é obrigado a registar-se com o seu nome verdadeiro, será que os proprietários dos números de telefone utilizados para fazer essas chamadas não solicitadas geradas por computador se registaram com o seu nome verdadeiro? Espera-se que as autoridades competentes possam reforçar a supervisão neste aspecto.

Além disso, sugere-se que as autoridades trabalhem em conjunto com a Companhia



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

de Telecomunicações de Macau (CTM) para fazer uso de meios de alta tecnologia para rastrear, interceptar e combater essas chamadas irritantes de *telemarketing*, e definir as penalidades aplicáveis para aumentar o efeito dissuasor sobre os autores dessas chamadas e assim reduzir o incómodo que causam para os residentes.