



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS  
1º OFÍCIO DO NTC**

**Ref. Procedimento Preparatório nº 1.18.000.001867/2025-59**

**RECOMENDAÇÃO N° 2, de 12 de janeiro de 2026**

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, por sua Procuradora da República, que esta subscreve, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, especificamente as previstas nos artigos 127 e 129, inciso II, da Constituição da República, e no artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93;

**CONSIDERANDO** que o Ministério Públiso é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, possuindo a incumbência constitucional de promover a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, adotando, para tanto, as medidas judiciais e extrajudiciais necessárias ao exercício das funções constitucionais;

**CONSIDERANDO** a competência do Ministério Públiso para “expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe caiba promover”, com a fixação de prazo razoável para a adoção das providências cabíveis, consoante inciso XX, do art. 6º, da LC n.º 75/93;

**C O N S I D E R A N D O** a instauração do Procedimento Preparatório 1.18.000.001867/2025-59, em trâmite na Procuradoria da República em Goiás.

**CONSIDERANDO** que o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal

<b>MPF</b> Ministério Públiso Federal	PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS	Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosangela P. Batista, Parque Lozandes - CEP 74884120 - Goiânia-GO Telefone: <a href="tel:(62)32435400">(62)32435400</a> Email: <a href="mailto:prgo-1oficio@mpf.mp.br">prgo-1oficio@mpf.mp.br</a>
--	--	---

determina que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, e o art. 170, inciso V, consagra a proteção do consumidor como um dos princípios da ordem econômica nacional;

**CONSIDERANDO** que, em agosto de 2025, o Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL aprovou, por meio do Acórdão nº 201/2025, a revogação da obrigatoriedade do uso do prefixo telefônico 0303 nas chamadas de telemarketing ativo;

**CONSIDERANDO** que a decisão da ANATEL baseou-se em alegações de “estigmatização” do prefixo 0303, por supostamente prejudicar atividades consideradas legítimas (como cobrança, doações e serviços filantrópicos).

**CONSIDERANDO** que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso III, assegura ao consumidor o direito básico à informação adequada e clara sobre produtos, serviços e respectivos fornecedores, e que o prefixo 0303 constitui instrumento idôneo para resguardar esse direito nas ligações de oferta comercial;

**CONSIDERANDO** que o art. 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor assegura proteção contra práticas comerciais coercitivas, desleais ou abusivas, inclusive o telemarketing insistente e não solicitado, situação que se agrava quando inexistem mecanismos claros de identificação da chamada;

**CONSIDERANDO** que o art. 39 do CDC proíbe expressamente práticas abusivas, como o envio de serviços não solicitados (inciso III) e o aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor para promover vendas (inciso IV), condutas que podem se associar às chamadas não identificadas de telemarketing;

**CONSIDERANDO** que a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997 – LGT), norma estruturante do setor, estabelece, em seu art. 3º, como direitos dos usuários de serviços de telecomunicações: (i) o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços (inciso IV); (ii) o direito à privacidade nos dados pessoais e na utilização dos serviços (inciso IX); e (iii) o direito de peticionar contra a prestadora perante os órgãos reguladores e de defesa do consumidor (inciso XI);

**CONSIDERANDO** que o Decreto Federal nº 2.181/1997, que regulamenta o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, lista como práticas infrutíferas sujeitas à sanção administrativa aquelas que molestam o consumidor em sua tranquilidade, dignidade ou privacidade, condutas que podem ser agravadas pela ausência de meios eficazes de filtragem de chamadas;

**CONSIDERANDO** que a revogação do uso obrigatório do prefixo 0303, sem

<b>MPF</b> Ministério Pùblico Federal	PROCURADORIA DA REPÙBLICA EM GOIÁS	Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosangela P. Batista, Parque Lozandes - CEP 74884120 - Goiânia-GO Telefone: <a href="tel:(62)32435400">(62)32435400</a> Email: <a href="mailto:prgo-1oficio@mpf.mp.br">prgo-1oficio@mpf.mp.br</a>
--	------------------------------------	---

a prévia implementação integral da tecnologia substitutiva em toda a rede e para todos os perfis de usuários, cria lacuna de proteção informacional e de transparência capaz de comprometer os direitos dos consumidores à privacidade e à segurança nas comunicações;

**CONSIDERANDO** que diversas notícias destacaram a posição de órgãos de defesa do consumidor, como o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, que se manifestou contra a revogação da obrigatoriedade do prefixo 0303 e qualificou a medida como instrumento eficiente no enfrentamento do telemarketing abusivo; 1 2

**CONSIDERANDO** que os Procons estaduais, com apoio de diversos Procons municipais, manifestaram repúdio à decisão da Anatel de retirar o identificador de chamadas com prefixo 0303, com o objetivo de proteger os consumidores de situações de assédio decorrentes do excesso de ligações de telemarketing e de assegurar o efetivo exercício do direito de escolha e a tranquilidade necessária para decidir sobre o atendimento ou não de chamadas de natureza comercial 3 4

**CONSIDERANDO** que o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, em nota pública divulgada após a decisão, afirmou que a revogação favorece os agentes de telemarketing em detrimento dos consumidores e ressaltou que o prefixo 0303 constitui ferramenta eficaz para garantir o direito à informação, pois permite ao usuário identificar de forma prévia a natureza comercial da chamada e decidir se a atende ou a bloqueia; 5

**RECOMENDA à AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, na figura do seu Presidente, Sr. CARLOS MANUEL BAIGORRI, que:

a) restabeleça, de forma imediata, a obrigatoriedade do uso do prefixo 0303 para chamadas de telemarketing ativo em todo o território nacional;

b) mantenha a exigência vigente até, no mínimo, que o sistema substitutivo de autenticação de chamadas com origem verificada esteja plenamente implantado, com cobertura em toda a rede telefônica;

c) assegure que o referido sistema substitutivo seja compatível com aparelhos de diferentes níveis tecnológicos, amplamente acessível à população e dotado de eficácia comprovada na proteção informacional dos consumidores, em padrão de segurança igual ou superior ao prefixo padronizado 0303.

Na forma do artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93, fixa-se o prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento, para que a Agência informe as medidas adotadas para o cumprimento do disposto nesta recomendação ou as razões para o seu não acatamento.

<b>MPF</b> Ministério Pùblico Federal	PROCURADORIA DA REPÙBLICA EM GOIÁS	Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosangela P. Batista, Parque Lozandes - CEP 74884120 - Goiânia-GO Telefone: <a href="tel:(62)32435400">(62)32435400</a> Email: <a href="mailto:prgo-1oficio@mpf.mp.br">prgo-1oficio@mpf.mp.br</a>
--	------------------------------------	---

Goiânia, data da assinatura eletrônica.

*assinado eletronicamente*

**MARIANE GUIMARÃES DE MELLO OLIVEIRA**

PROCURADORA DA REPÚBLICA

<b>MPF</b> Ministério Pùblico Federal	PROCURADORIA DA REPÙBLICA EM GOIÁS	Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosangela P. Batista, Parque Lozandes - CEP 74884120 - Goiânia-GO Telefone: <a href="tel:(62)32435400">(62)32435400</a> Email: <a href="mailto:prgo-1oficio@mpf.mp.br">prgo-1oficio@mpf.mp.br</a>
--	--	---