

Regras para os SACs são descumpridas

Um ano após a entrada em vigor do decreto que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) para fixar normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor

(SAC), muitas empresas foram multadas por não cumprirem as novas regras. Além das multas, o número de reclamações processadas pelos Procons revela que o serviço ainda deixa a

desejar. O setor de telefonia lidera com folga as queixas. Foram 4.705 recebidas pelo Procon de São Paulo. Em segundo lugar, as empresas de cartão de crédito motivaram 622 reclamações.

Procon-SP aplicou multas que somam R\$ 35 milhões

O decreto que regulamenta a atividade dos SACs ainda não vem sendo cumprido como deveria. Prova disso é o levantamento divulgado pela Fundação Procon-SP na semana passada. Após um ano de vigência das novas regras, a entidade já puniu 43 empresas por 50 casos de desrespeito à norma. As multas superam R\$ 35 milhões.

As empresas Telefônica, Claro, Tim, Vivo e AES Eletropaulo foram as que receberam as maiores sanções, sendo condenadas a pagar R\$ 3,19 milhões cada uma. O Procon-SP explica que a Telefônica e a Claro são reincidentes e foram multadas duas vezes pelo mesmo valor. As multas variam de acordo com a gravidade e a quantidade de infrações, além da condição econômica do infrator, ficando entre R\$ 212,82 e R\$ 3,19 milhões, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Entre 1º de dezembro de 2008 e 30 de novembro passado, foram recebidas pela entidade, via internet, 7.335 denúncias de consumidores que, junto com as operações

de fiscalização, subsidiaram os processos administrativos contra as empresas.

Os setores que mais geraram reclamações dos consumidores foram: telefonia (4.705), cartões de crédito (622) e TV por assinatura (588). Os principais descumprimentos denunciados foram: contato com atendente demorou mais de dois minutos (4.849); consumidor teve que relatar o problema mais de uma vez (3.828); e ligação interrompida (3.313).

O Procon do Distrito Federal recebeu 2.866 denúncias dos consumidores no mesmo período e aplicou mais de R\$ 600 mil em multas pelo descumprimento do decreto. A entidade registrou 1.369 denúncias na área de telefonia, o que equivale a 49%. Dessas, 704 contra empresas de celular e 665 contra telefonia fixa.

Em segundo lugar, com 879 casos (31% do total), aparecem empresas do sistema financeiro – as de cartão de crédito à frente, com 377 denúncias, seguidas pelos bancos comerciais, com 207.

Site do Ministério da Justiça colhe relato do consumidor

Os Procons de todo o país recebem reclamações dos consumidores em relação ao atendimento nos *call centers* e as repassam ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em agosto, começou a funcionar mais uma opção para avaliar a qualidade dos SACs: um novo espaço no site do Ministério da Justiça denominado "SAC – Como foi o seu atendimento?".

Na página, o consumidor poderá dizer se o atendimento foi adequado, se o atendente resolveu as pendências e se o tempo de espera foi respeitado, entre outros itens. É obrigatório

que o internauta registre seu nome, CPF e número do serviço para o qual ligou.

Segundo a secretária de Direito Econômico do Ministério, Mariana Tavares, "o serviço funciona como um termômetro, mais um instrumento de monitoramento dos SACs". As informações do consumidor podem ser utilizadas para ações de fiscalização e outras medidas, como a formulação de políticas públicas sobre o assunto.

"Não irá funcionar como um Procon. Ele será um espaço para que possamos ter uma melhor compreensão do que funciona e do que precisa ser feito", explica. Ela ressalta que o novo canal é uma forma de incentivar as empresas a terem uma conduta razoável.

Se o consumidor quiser apresentar uma reclamação para solução individual do seu problema poderá procurar diretamente um dos órgãos, os Procons, as defensorias públicas, o Ministério Público e entidades civis de defesa do consumidor.



Serviços de Atendimento ao Consumidor são obrigados a gravar ligações e a fornecê-las ao cliente se este solicitar

O que diz a regulamentação

Regras gerais

- as ligações para o SAC devem ser gratuitas;
- no primeiro *menu* eletrônico, devem ser apresentadas as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;
- a opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico;
- o consumidor não terá a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento;
- o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor;
- o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana;
- o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido, em caráter preferencial.

Qualidade do atendimento

- o atendente deve ter conhecimento técnico e saber os procedimentos para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara;
- ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro

atendente não tenha essa atribuição. A transferência dessa ligação será efetuada em até um minuto.

- nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação; todos os atendentes devem poder executar essas funções;
- o sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor;
- é proibido solicitar a repetição do pedido após seu registro pelo primeiro atendente;
- o sistema informatizado deve ser programado tecnicamente para garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor;
- é proibida a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo com prévio consentimento do consumidor.

Acompanhamento dos pedidos

- será permitido ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;
- é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 dias durante o qual o consumidor poderá

requerer acesso ao seu conteúdo;

- o registro eletrônico do atendimento será mantido por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda;
- o consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, em no máximo 72 horas, por correspondência ou meio eletrônico.

Resolvendo as demandas

- as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas em, no máximo, cinco dias úteis;
- o consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, deverá receber a comprovação por correspondência ou meio eletrônico;
- a resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor;
- quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento pelo qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido;
- o pedido de cancelamento de serviço deverá ser atendido imediatamente.

O site recebe relatos sobre atendimentos de empresas dos seguintes segmentos:

- ✓ banco comercial
- ✓ cartão de crédito
- ✓ telefonia celular
- ✓ televisão por assinatura
- ✓ telefonia fixa
- ✓ energia elétrica
- ✓ financeiras
- ✓ plano de saúde
- ✓ seguradoras
- ✓ transporte aéreo
- ✓ transporte terrestre.

Projetos disciplinam os *call centers*

Projeto de lei do Senado (PLS 542/07) do senador Marcelo Crivella (PRB-RJ) fixa regras para os serviços de atendimento personalizado ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, fax, correio de voz, internet e outras formas de SACs ou *call centers*. Já aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia (CCT), aguarda decisão terminativa na Comis-

são de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA).

Projeto de lei da Câmara (PLC 76/09) do deputado Vinicius Carvalho (PTdoB-RJ) obriga a empresa de telefonia a oferecer atendimento telefônico automático para cancelamento do serviço. A proposta, já aprovada na Câmara, aguarda decisão terminativa na CMA.

Saiba mais

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Esplanada dos Ministérios, bloco T, sala 520
Brasília (DF) – CEP 70064-900
Tel.: (61) 2025-3105
www.mj.gov.br/dpdc (nesse site é possível pesquisar endereços de Procons e outros órgãos de defesa do consumidor)