Serviços de atendimento ao cliente devem ser gratuitos

Os serviços telefônicos de atendimento ao consumidor terão que ser obrigatoriamente gratuitos para receber pedidos de informação, reclamações ou solicitações de cancelamento de contrato. As novas regras foram anunciadas, nesta quarta-feira (29/7), pelo Ministério da Justiça. As medidas, contudo, serão publicadas em decreto presidencial que será assinado nesta quinta-feira (31/7) pelo presidente da República.

“A mudança fundamental é que acaba o jogo de esconde-esconde e empurra-empurra. O fornecedor tem que estar 24 horas por dia, sete dias por semana, à disposição do consumidor”, afirmou a secretária de direito econômico, Mariana Tavares, em entrevista à *Agência Brasil*

No atendimento telefônico, a primeira opção do menu para o consumidor deverá ser “falar com o atendente”. As empresas não poderão mais manter números distintos para os atendimentos referentes ao mesmo pacote de serviços. Isso significa que, se uma mesma empresa presta serviços de telefonia, internet e tv por assinatura, ela terá que manter um único número gratuito para atendimento ao consumidor.

Outra mudança que será estabelecida pelo decreto se refere ao momento em que o contrato perderá a sua eficácia. Os efeitos de um cancelamento solicitado pelo consumidor serão imediatos a partir do contato telefônico.

As novas regras serão aplicadas aos serviços de telecomunicações, instituições financeiras, companhias aéreas, transportes terrestres, planos de saúde, serviços de água e energia elétrica. Estes são os setores responsáveis, atualmente, pelo maior número de queixas dos consumidores.

As empresas terão prazo de 120 dias, a partir da assinatura do decreto, para se adaptar às novas regras. O descumprimento dessas normas acarretará em penalidades previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê multas de R$ 200 a R$ 3 milhões.

Date Created
30/07/2008

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.