

Caberá ao consumidor fiscalizar novas regras do SAC

Em 1º de dezembro entrará em vigor a nova regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, para as empresas fornecedoras de serviços regulados pelo Poder Público federal, no que tange às demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços. Entre os fornecedores regulados, destacam-se as empresas de telefonia, energia elétrica, televisão por assinatura e Internet.

A regulamentação tem como finalidade estabelecer regras claras a um serviço que há muito tempo é alvo de críticas de consumidores e das instituições que defendem seus direitos. Neste sentido, encontra o seu fundamento nos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor, com especial destaque aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo elencadas no artigo 4º do CDC.

Sobressaem as inovações referentes à transparência, especialmente a obrigatoriedade das empresas fornecerem, quando solicitadas pelo consumidor, cópia da gravação, do registro eletrônico e do histórico do atendimento.

Contudo, o grande avanço consiste no fato de os próprios consumidores ganharem um importante instrumento de fiscalização e, até mesmo, de prova para eventuais denúncias de irregularidades às autoridades competentes, ou para ajuizamento de ações. Contudo, é preciso ressaltar que o Código de Defesa de Consumidor prevê a inversão do ônus da prova, cabendo em regra ao fornecedor a obrigação de comprovar a inexistência de irregularidades.

Antes da vigência das novas normas, os consumidores encontravam-se de mãos atadas porque o fornecedor jamais iria apresentar uma gravação em que um atendente de SAC foi desrespeitoso, já que não é obrigado a produzir prova contra si mesmo. Como, agora, o envio da gravação e informações do atendimento passa a ser obrigatório quando solicitado pelo consumidor, esse entrave começa a ser superado.

A fixação de prazos mínimos para que o consumidor seja atendido — sendo de 60 segundos do momento em que opta pelo atendimento pessoal e 45 segundos nos serviços financeiros — é outro ponto positivo da regulamentação. Nesse aspecto, também se computam outros ganhos: a obrigatoriedade da opção “atendimento pessoal” no menu eletrônico inicial e em todos os outros menus, e das opções de reclamação e cancelamento de contratos e serviços no meu principal.

Como o prazo fixado pela regulamentação para que o consumidor receba o atendimento pessoal se inicia apenas quando este escolhe tal opção, podem ocorrer tentativas de burlar os objetivos com a existência de menus eletrônicos iniciais com diversas opções e o atendimento pessoal como última opção. Nesse sentido, cabe uma crítica à Portaria e ao Decreto, visto que poderia se determinar que essas opções (atendimento pessoal, reclamação e cancelamento) fossem as primeiras opções do menu, de modo a não deixar margem para arbitrariedades.

Apesar de alguns tropeços, a regulamentação vem em boa hora. O seu efetivo cumprimento dependerá da fiscalização feita pelos próprios consumidores, que devem denunciar as irregularidades às autoridades

competentes. As multas podem ser bem elevadas para aqueles que descumprirem as determinações, variando de 200 a 3 milhões de Ufirs, conforme artigo 57 do CDC.

A nova regulamentação pode beneficiar ao empresariado – principalmente para aqueles que prestavam atendimentos via SAC de péssima qualidade. Ela permitirá que eles percebam que o atendimento ao consumidor, seja por qual meio for, é uma forma eficaz de agregar valor a marca e “fidelizar” clientes. Nesse sentido, a elevação de custo para cumprimento das novas obrigações não devem ser vistos como um excesso de regulação, mas sim como uma ótima oportunidade de adequar o atendimento aos consumidores às estratégias de marketing e de valorização da própria empresa.

Date Created

29/11/2008