Caberá ao consumidor fiscalizar novas regras do call center

A defesa do consumidor é dever do Estado (artigo 5º, XXXII, CF/1988), mas quando falamos em defesa do consumidor, queremos nos referir à satisfação do consumidor com relação a prejuízos suportados em decorrência de uma relação de consumo, ou mesmo com relação à garantia de adimplemento das obrigações dos fabricantes de produtos ou dos prestadores de serviços, ou ainda na prevenção de prejuízos.

No nosso país, a defesa do consumidor é amparada por um conjunto de normas previstas na Lei 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor. Recentemente, o presidente da República sancionou o Decreto 6.523/2008, que estabelece regras para o serviço de atendimento telefônico ao consumidor.

O decreto estabelece regras básicas para o atendimento telefônico ao consumidor e, inclusive, dispõe que o atendimento deve ser prestado com base nos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

As empresas fornecedoras de serviços reguladas pelo Poder Público Federal, entre outras, empresas de fornecimento de Energia Elétrica, Serviço Postal, Companhia de Gás, Telefonia e Água e Esgoto, têm prazo até 1º de dezembro para se adequarem às novas regras.

O descumprimento desse novo regramento poderá ser punível com as sanções administrativas previstas no artigo 56, do Código de Defesa do Consumidor, dentre outras: I) multa; II) suspensão do fornecimento do produto ou serviço; III) revogação da concessão ou permissão de uso; e IV) intervenção administrativa.

A pena de multa poderá ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, bem como será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo-se para o Fundo de que trata a Lei 7.347/1985, os valores cabíveis a União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Não obstante a aplicação de sanção administrativa, a qual será aplicada pela autoridade administrativa, no âmbito das suas atribuições, o consumidor lesado poderá pleitear a reparação de danos morais e patrimoniais que eventualmente vier a suportar, por se tratar de um direito básico do consumidor, nos termos do artigo 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor. A Constituição Federal e o Código Civil Brasileiro também garantem a reparação de danos, ainda que exclusivamente moral.

Portanto, cabe ao consumidor avaliar a qualidade, eficiência e o estrito cumprimento do novo regramento do serviço de atendimento telefônico ao consumidor e, se for o caso, denunciar o fornecedor que descumprir a legislação, para que a autoridade administrativa competente possa apurar os fatos e aplicar a sanção cabível, mas, eventualmente, caso o consumidor, ainda sim, considere-se diretamente prejudicado, poderá buscar o Judiciário para obter reparação do prejuízo, seja ele de ordem material ou moral.

Date Created

14/10/2008