



---

## Consumidor terá direito à gravação de atendimento de call center

O consumidor poderá ter acesso garantido às gravações feitas durante ligações de *call centers*. Até agora, somente as empresas tinham acesso às gravações e o consumidor só conseguia o material por meio de ação na Justiça. A mudança está sendo proposta pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que pretende incluir nos Serviços de Atendimento ao Consumidor uma frase que informe aos usuários que a gravação poderá ser solicitada caso necessário. A informação é da *Agência Brasil*.

A pedido do Ministério Público Federal, uma nova mensagem deverá ser inserida no atendimento eletrônico de empresas de telefonia móvel e fixa e de televisão por assinatura: “Por norma da Anatel, esta ligação está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário”. A proposta, aprovada pelo conselho diretor da agência, será colocada em consulta pública por 20 dias a partir da próxima semana. A previsão é que a nova regra entre em vigor em fevereiro.

De acordo com a conselheira Emília Ribeiro, a medida deve facilitar a contestação de serviços e reclamações de mau atendimento. “Estamos invertendo os papéis e garantindo ao consumidor o direito à gravação. Há casos em que a pessoa tenta contestar uma informação e não consegue. A empresa utilizava a gravação para se defender, agora o consumidor terá esse direito”, avalia.

Segundo a conselheira, os setores de telefonia fixa e móvel e de TV por assinatura serão os primeiros a se submeter à nova regra porque concentram o maior número de usuários e de reclamações. Levantamento do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) aponta que as companhias de celular recebem 29,6% das reclamações e as de telefonia fixa, 24,21%. A Anatel deverá expandir a obrigatoriedade de acesso dos usuários à gravação para *call centers* de outros setores.

### Date Created

18/12/2009