Ministério da Justiça abre processo administrativo contra call center

O Ministério da Justiça instaurou processos administrativos contra quatro empresas do setor de transporte por descumprimem as novas regras dos Serviços de Atendimento ao Consumidor.

As empresas Transbrasiliana, Andorinha, Unesul e Transporte Turismo não criaram canal de atendimento telefônico gratuito, descumprindo a garantia aos clientes de fácil acesso para reclamações.

Para o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), negar a aplicação de tais regras significa desrespeitar os interesses dos clientes. As empresas terão dez dias para apresentar justificativas ao DPDC, a contar da data do recebimento da notificação. Se descumprirem o prazo, estarão sujeitas a multa que variam de R$ 200 a R$ 3 milhões, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.

O Decreto Presidencial 6.523 entrou em vigor no dia 1º de dezembro, por determinação de outro decreto presidencial assinado quatro meses antes. Entre as principais regras, as empresas que atuam em serviços regulados têm a obrigação de manter call center gratuito, que funcione 24 horas e sete dias por semana, com a opção ao consumidor de falar com o atendente no primeiro lugar do menu eletrônico. O atendimento ao consumidor não pode ultrapassar um minuto.

Date Created
21/01/2009

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