



O lícito e o ilícito nas gravações de conversas nos SAC's das empresas

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema adotado por diversas empresas como forma de melhorar a prestação dos serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Ante tal proximidade, o SAC também acaba servindo como portal de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que a empresa tenha de tomar medidas internas para diminuir o grau de insatisfação. Uma dessas medidas é a gravação das ligações, para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar.

Este artigo abrangerá, de maneira breve, a possibilidade de gravar os diálogos realizados entre o SAC e os fornecedores, colaboradores e consumidores, enfim, todas as conversas telefônicas, sob o ponto de vista legal e doutrinário.

Antes disso, cabe dizer que as gravações lícitas consistem na realização do registro de conversações, depoimentos, conferências narrativas dos mais diversos fatos como a ocorrência de um acidente, desabamentos, homicídios, fenômenos naturais *etc.* Nessa espécie de gravação, verifica-se que sua principal característica é a plena ciência da realização das gravações, pelos interlocutores, no momento em que foi realizada a captação do som, voz ou imagem, tratando-se de fixação de conversação.

Pode-se afirmar, ainda, que a gravação a ser realizada perante autoridade policial ou administrativa, devem obedecer a todas as garantias constitucionais de respeito à liberdade da pessoa humana, de sua dignidade e o respeito à pessoa (1). Sob a égide constitucional, a matéria é tratada no Artigo 5º, incisos X e XII (2), que tratam sobre o direito à intimidade e o sigilo da correspondência e de comunicação, que, em linhas gerais, garantem aos interlocutores o sigilo das informações tratadas na conversa.

A regulamentação infraconstitucional é dada pela Lei 9.296/1996 (interceptação telefônica) e pela Lei 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, alterada recentemente pelo Decreto Federal 6.523/2008. Em relação à gravação das conversas telefônicas entre o SAC e o consumidor, esclarece-se que as gravações só podem ser feitas com o prévio conhecimento dos interlocutores. Isto por que a gravação sem o conhecimento de uma das partes configura-se como gravação clandestina (3) e, portanto, ilícita (4).

Além disso, em virtude de Lei, não obstante a necessidade do conhecimento da realização das gravações entre o SAC e clientes, a gravação também é obrigatória aos fornecedores elencados no artigo 1º (5), do Decreto 6.523/2008, quais sejam, aquelas cujos serviços prestados estão regulamentados pelo Poder Público Federal, dentre as quais estão as empresas de telecomunicações, empresas de plano de saúde, empresas aéreas, bancos, dentre outras, ressaltando-se que tal regulamentação é estendida aos órgãos e secretarias, como a Anvisa, por exemplo.



A Lei e o Decreto garantem ao consumidor o direito de acompanhar todas as suas demandas por meio de registro numérico, que deverá ser informado no início do atendimento, conforme prediz o artigo 15 (6), do Decreto 6.523/2008, e a manutenção da gravação da chamada deve ser arquivada pelo prazo mínimo de 90 dias (7), durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Caso haja o requerimento, é necessário o envio da gravação no prazo máximo de setenta e duas horas (8).

Ressalte-se que a obrigatoriedade da gravação, bem como os prazos elencados anteriormente, estão adstritos tão somente às empresas com serviços regulados pelo Poder Público Federal, recomendando-se a cautela de cumprimento às demais empresas, nos prazos estabelecidos, ante ao que dispõe o artigo 4º (9), do Decreto-lei 4.657/1942. Afinal, mesmo não havendo obrigação expressa do cumprimento dos prazos estabelecidos, ante à iniciativa da empresa em gravar a conversa telefônica, poderá ser interpretado, pelo juiz, que os prazos razoáveis de armazenamento e envio dos dados ao consumidor seja aquele determinado na Lei.

Já em relação à gravação da conversa telefônica estabelecida entre o SAC e colaboradores, fornecedores e afins, por não possuir legislação específica, deve ser observada tão somente a inviolabilidade do sigilo das comunicações telefônicas, constitucionalmente garantido, o que determina, portanto, que a gravação somente poderá ser efetuada após o prévio conhecimento dos interlocutores sobre o ato.

Por fim, em relação a ambos os casos, tanto a reprodução (total ou parcial) interna das gravações, com o escopo de verificar a qualidade do atendimento pela empresa, quanto à externa, deverá ser realizada com a devida cautela, após o consentimento expresso dos interlocutores, eis que, não obstante à necessidade expressa da autorização, deverão ser observados outros elementos, tais como a garantia da integridade moral, garantida no Artigo 5º, inciso V (10), da Constituição Federal e a obrigatoriedade do dever de indenizar daquele que age com negligência, imprudência ou imperícia e, em virtude de tal ato, venha a causar dano a outrem, nos termos do artigo 186 (11), combinado com o Artigo 927 (12), ambos do Código Civil.

Quanto a esses aspectos, vale dizer que o dever de indenizar ultrapassa os limites dos interlocutores, ou seja, qualquer um que venha a se sentir lesado com a publicação da ligação telefônica poderá se socorrer do Poder Judiciário, a fim de tentar obter o direito à indenização.

Diante do exposto, pode-se dizer que o Serviço de Atendimento ao Consumidor visa melhorar a qualidade dos serviços prestados pela empresa, por meio de medidas como a gravação das conversas telefônicas. No entanto, a gravação deverá ser feita conforme a lei determina.

Ademais, é lícita qualquer tipo de gravação, desde que feita com o devido e prévio conhecimento de ambos os interlocutores, sendo que a reprodução deverá ser efetuada com muita cautela, após o pleno consentimento das partes envolvidas, com o intuito de assegurar o direito à intimidade e os sigilo das comunicações garantidas pela Constituição Federal.

Referências:

1. MORAES, Alexandre de, in “Direito Constitucional”, 23ª Edição, Editora Atlas, p. 66.
2. Art. 5º (...) X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
(...)

XII – é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das



comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

3. Op. cit.p. 66.

4. O STF recentemente admitiu o uso de gravações clandestinas como prova em processos judiciais, desde que a gravação seja o único meio de prova. Porém, esta posição é exceção, e não regra.

5. Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

6. Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

7. Art. 15. (...)

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

8. Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

9. Art. 4º Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

10. Art. 5º (...)

V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

11. Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

12. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Date Created

15/10/2009