

Consumidor ainda tem dificuldades para cancelar serviços em call center



Os consumidores ainda encontram dificuldades para cancelar

serviços ao usarem o Serviço de Atendimento ao Consumidor. As reclamações nos Procons pularam de 29,33% (no 1º semestre de 2009) para 34,21% (no 1º semestre de 2010) quando o assunto é cancelamento de serviços. Além disso, os bancos comerciais e os cartões de créditos também tiveram alta no percentual de reclamações. Os dados são de um [balanço](#) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça. Para a diretora substituta do DPDC, Juliana Pereira, os dados são preocupantes porque o aumento de reclamações se deu, principalmente, no setor financeiro.

De acordo com o levantamento, no entanto, o acesso ao serviço apresentou melhora significativa. Problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade dos deficientes e onerosidade deixaram de ser os principais obstáculos do consumidor. O acesso correspondia a 34,49% do total de reclamações no primeiro semestre de 2009, mas caiu para 29,45% no mesmo período de 2010.

Mesmo continuando entre as principais reclamações, os SACs das operadoras de telefonia móvel e telefonia fixa apresentaram uma melhora nos índices, de acordo com os dados. No primeiro semestre de 2009, a telefonia celular foi responsável por 28,57% das reclamações. Hoje, este percentual é de 26,66%. Nas empresas de telefonia fixa, a queda foi de 27,66% para 20,29%. Houve melhorias também nos SACs das empresas de transporte aéreo (0,90% para 0,35%).

"O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor entende que os fornecedores devem garantir o acesso dos consumidores e a resolução rápida das suas demandas através do SAC, uma vez que cada dia mais este é o principal canal utilizado pelo mercado. Gestão de qualidade e eficiência do SAC é investir em solução e diminuir os custos causados por conflitos", resume Juliana.

O levantamento leva em conta as reclamações registradas 18 meses após a entrada em vigor do [Decreto 6.523/2008](#), que regulamenta o serviço prestado aos clientes por meio de call centers.

Desde a entrada em vigor do Decreto, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor fez várias ações e os Procons aplicaram cerca de R\$ 54 milhões em multas pelo descumprimento às regras fixadas e propuseram duas ações coletivas que estão em andamento no Judiciário. O valor do pedido indenização



é de R\$ 300 milhões cada, o maior já solicitado até hoje. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Ministério da Justiça.*

Leia [aqui](#) o Balanço do Ministério da Justiça

Leia [aqui](#) o Decreto 6.523/2008

Date Created

03/08/2010