

Linha cruzada no 'call center'

Garantir o direito de acesso à gravação de conversas com atendentes das empresas é desafio para clientes

Luiza Xavier

luiza.xavier@oglobo.com.br

● A regulamentação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) completa quatro anos agora em 2012, mas muitas empresas continuam descumprindo as normas sobre o assunto. Uma das maiores dificuldades enfrentadas pelo consumidor com respeito ao funcionamento dos SACs é obter a gravação dos registros de conversas com os atendentes, medida obrigatória para os setores regulados pelo poder público federal — financeiro, de telecomunicações, de planos de saúde e de transporte.

Em um dos casos registrados no banco de dados da seção Defesa do Consumidor, a leitora Bruna Cunha revelou que o banco Santander, onde mantinha uma conta salário, cobrou indevidamente por um empréstimo que ela teria contratado por telefone. Ao solicitar a gravação da conversa, o gerente informou que esta só poderia ser cedida por via judicial, o que não corresponde à verdade.

Por lei, é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Além disso, o registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor — e do órgão ou entidade fiscalizadora — pelo período mínimo de dois anos “após a solução da demanda”.

Negar ou dificultar entrega de gravação é prática abusiva

A diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, Juliana Pereira, integrante da equipe que redigiu as normas da chamada Lei do SAC, no início dos anos 1990, esclarece que tal prática é abusiva. De acordo com a portaria nº 49 da Secretaria de Direito Econômico (SDE) do ministério, publicada em março de 2009, é prática abusiva no serviço de atendimento ao consumidor por telefone “recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consu-



midor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, no prazo de dez dias. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério de quem solicitou a gravação.

— A cópia da gravação, uma vez entregue ao consumidor, dá a ele, inclusive, o direito a exigir uma reparação porque há um pacto que foi descumprido. Se essa cópia for negada ao consumidor, há uma presunção de que os fatos alegados por ele são verdadeiros — afirma Juliana Pereira.

Ela ressalta que, desde a publicação do decreto da SDE, há quase três anos, o Ministério da Justiça já aplicou R\$ 50 milhões em multas contra as empresas que, ainda assim, insistem em infringir a lei do

atendimento em *call centers*.

— Estamos num momento muito importante do Brasil, em que comemoramos os novos consumidores, e acho importante se preocupar com o aprimoramento e a elevação do relacionamento com o cliente. Um mercado desenvolvido é aquele que respeita o consumidor — ressalta.

O problema da cliente do Santander foi solucionado pelo banco, mas a gravação não chegou a ser entregue. Em nota, a instituição informou que, para obter gravações de suas conversas com atendentes, o cliente deve fazer a solicitação pelo próprio SAC.

Dificuldade semelhante enfrentou a leitora Luciana Martins com a operadora Net. Em novembro de 2011 ela contratou um pacote de serviços de telefone e acesso à in-

ternet de determinado valor, porém, quando chegou a fatura, o valor era bem maior. A cliente ligou para o SAC e foi informada de que em seu nome constava um pacote de serviços diferente daquele com desconto que ela havia contratado por telefone. Luciana solicitou, então, uma revisão da gravação, mas foi informada por um atendente que esta não mais existia. O valor foi revisto, mas, também neste caso, a gravação não chegou à cliente.

A empresa, em nota, reconheceu ter havido erro na informação prestada à cliente. “Em relação ao caso da Sra. Luciana Dias Martins, a Net esclarece que a informação inicialmente dada à cliente pela Central de Relacionamento não foi correta. Com base nas gravações, a empresa

Cruz

levantou os dados e a situação foi regularizada em 26 de janeiro. A Net reforça que segue rigorosamente a regulamentação vigente e irá reorientar os profissionais envolvidos”.

Desconto acertado por telefone não estava valendo

A divergência nos valores e nos benefícios de um plano contratado junto à operadora de telefonia Oi perturbou “durante meses” a leitora Cecília Oliveira. “Eu passei meses pagando pelo equivalente ao plano Oi Conta Total 4, enquanto tinha benefícios do Oi Conta Total 2. Pedi a gravação da ligação de fevereiro de 2011, quando a atendente renovou o plano sem acréscimos; nunca recebi”, escreveu a consumidora.

Em nota, a Oi informou que a cliente não dispunha de todos os dados necessários para a localização do arquivo. “Como a chamada foi efetuada em fevereiro de 2011 e se refere à telefonia móvel, o prazo de armazenamento deste áudio pela companhia já expirou.” A empresa informa ainda que para solicitar o resgate de gravação, seus clientes devem entrar em contato com as centrais de atendimento da empresa apresentando o número do protocolo, número da linha telefônica da qual foi efetuada a ligação para o atendimento, data e hora aproximada da chamada. “Após localizar o atendimento solicitado pelo cliente, a Oi grava o áudio em um CD e tem prazo de até dez dias úteis para enviá-lo ao endereço informado”, diz a nota.

Na avaliação de Veridiana Alimonti, advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), a informação de que os clientes têm direito a acesso total das gravações ainda é pouco disseminada. Segundo ela, é sempre interessante pedir estes registros sempre que desconfiar que determinada negociação por telefone poderá resultar em problema.

— O consumidor deve denunciar o problema às agências reguladoras e também aos Procons, para que as autoridades possam acompanhar a situação e tomar providências a respeito de algo que não está funcionando — destaca a advogada. ■