Consumidor

Novos parâmetros. Objetivo, entre outros, é adaptar a legislação, criada em 2008, às novas tecnologias

Lei que rege atendimento ao cliente será alvo de mudanças

Grupo de trabalho vai modernizar a Lei do SAC e garantir segurança de dados

EURICO MARTINS

Todos os dias, milhares de consumidores brasileiros recorrem ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas em busca da solução de problemas relacionados à compra de algum produto ou à contratação de determinado serviço. Porém, na maioria das vezes, o processo se torna uma maratona estressante e, em muitos casos, sem sucesso, após preciosos minutos com o ouvido colado no telefone – fixo ou celular – ou na internet.

Diante das quase 184 mil reclamações registradas nos Procons do país no ano passado, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça, criou um grupo de trabalho para discutir a modernização da Lei do SAC, (decreto 6.523/2008), que tem como objetivo elaborar, até o fim deste ano, novos parâmetros de qualidade e de efetividade para o atendimento telefônico e virtual, além de garantir maior segurança em relação aos dados do consumidor – já que a lei, de 2008, foi elaborada quando muitas das atuais tecnologias não estavam disponíveis.

Na primeira reunião, realizada em meados do mês passado, os integrantes do grupo de trabalho detectaram várias falhas na legislação. Entre elas a demora no atendimento das demandas do consumidor; a dificuldade para cancelar serviços; a necessidade de repetição do histórico da demanda, quando a ligação cai; as infindáveis ligações das empresas, buscando "retomar" o serviço cancelado; a má qualidade do atendimento e a necessidade de ampliar os meios de atendimento para além do telefone.

Um dos integrantes do grupo que discute as mudanças no decreto, o coordenador do Procon-MG, promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta, destaca que alguns pontos devem merecer atenção especial no novo texto. O primeiro deles, revela, diz respeito à repetição da demanda quando a ligação cai. "É preciso que seja adotada a regra da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que determina que, ao cair a ligação, o atendente deve retorná-la ao consumidor", diz.

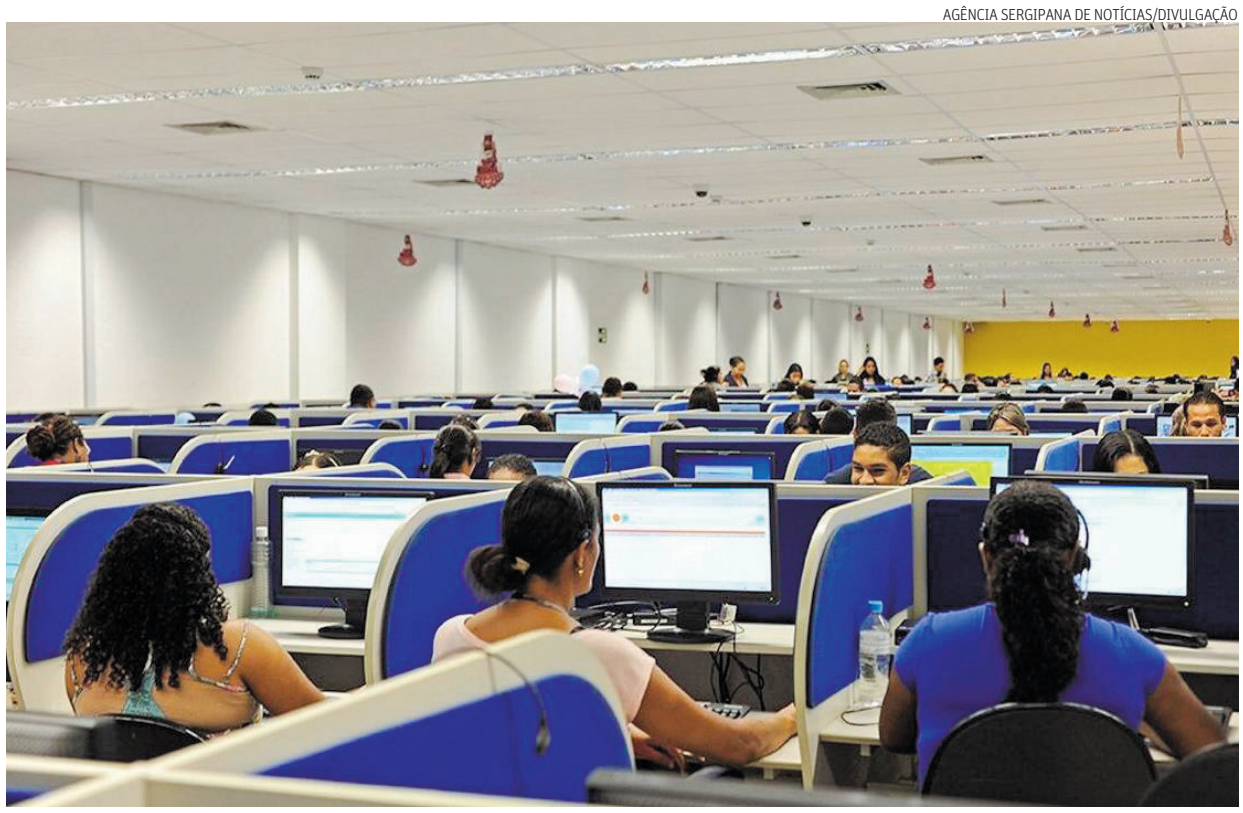
PRESSÃO. Em segundo lugar, ele ressalta que o "sossego" do consumidor deve ser preservado na nova legislação. "Quando alguém cancelar um serviço, a prestadora não pode ficar ligando oferecendo novos pacotes, tentando convencer o usuário a não cancelar o plano. A tentativa de fidelização só pode ser feita uma vez, de modo claro, e gravado", explica.

Outra preocupação está ligada à privacidade dos dados pessoais e bancários dos consumidores que recorrem aos SACs. "Muitas vezes recebemos, por vários canais, ofertas de produtos ou serviços e não sabemos como nosso 'endereço' foi obtido, de onde elas vieram. Parece que existe um mercado negro que teve acesso a esses dados. Isso precisa ser controlado", afirma o coordenador do Procon-MG.

Origem

Lacunas. A Lei do SAC, de 2008, surgiu diante de uma necessidade de se regular os serviços de atendimento ao consumidor em razão das lacunas que se verificavam nas relações de consumo.

AGÊNCIA SERGIPANA DE NOTÍCIAS/DIVULGAÇÃO



Desatualizada. Lei do SAC foi concebida pensando no telefone, mas hoje cliente é atendido até por WhatsApp e por robôs em chats

Menos estresse

Após tensão com atendimento, consumidora sugere soluções

A auxiliar administrativo Marianna Dagois, 33, é um dos milhares de brasileiros que defendem mudanças na lei que rege o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Ela conta que, há cerca de um ano, comprou, pela internet, um filtro de água para ser fixado na parede.

"Instalamos o aparelho e logo depois viajamos. Ficamos um mês fora e ao retornar percebemos que o filtro estava pingando. Entramos em contato com a empresa solicitando a devolução do produto, mas fomos orientados a procurar a assistência técnica terceirizada", diz ela.

Foi aí que começou o tormento, que durou quase três meses. "Apesar da previsão de entrega em 15 dias, o filtro ficou na assistência mais de um mês. Quando ligávamos, o telefone não atendia. E quando atendia, a funcionária dizia que iria 'checar o status da ordem de serviço', e a ligação caía", conta.

"Acredito que os serviços de atendimento ao consumidor só existem para atender normas legais de funcionamento, pois não buscam realmente resolver o problema. Na maioria das vezes, os SACs contam com funcionários sobrecarregados e estressados, justamente por trabalharem diariamente com reclamações", afirma ela.

> "Na maioria das vezes, os SACs contam com funcionários sobrecarregados e estressados"
>
> **Marianna Dagois**
> Auxiliar administrativo

"O ideal seria que esse setor tivesse uma política de bonificação para aqueles (funcionários) que conseguissem realmente resolver o problema dos clientes sem gerar estresse", sugere. "Outra ideia seria fazer com que o atendente ligasse para o cliente 'indignado' antes do fim do prazo combinado, mesmo que ainda não tivesse retorno. Apenas para dizer 'estou aqui, não me esqueci de você, vou ajudá-lo a resolver o problema o quanto antes'", conclui. **(EM)**

Avanço

Entidade apoia nova legislação

Na avaliação do presidente da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), Renato Cuenca, que também integra o grupo de trabalho para modernizar a Lei do SAC, "o próprio decreto abre espaço para ser modernizado".

"É preciso incorporar as novas tecnologias, como o atendimento digital, em multicanais, como web, chats e aplicativos de celular. O decreto antigo só previa atendimento por telefone. Isso também motivou a modernização da legislação. Hoje, os consumidores interagem de várias formas e a lei tem que abarcar essa evolução", afirma ele. **(EM)**

INDICADORES ECONÔMICOS

(*) Base de reajuste de aluguéis — 06/11/2017

INDICADORES DE PREÇO

Índice de inflação	Setembro	Outubro	No ano	12 meses
IPCA/IBGE	0,16	-	1,78	2,54
INPC/IBGE	-0,02	-	1,24	1,63
IPC/Fipe	0,02	0,32	1,42	2,30
IGP-M/FGV*	0,47	0,20	-1,91	-1,41
IGP-DI/FGV	0,62	-	-2,03	-1,04
IPCA (IPEAD-BH)	0,27	0,29	3,19	3,85

CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA

Faixa	INSS (%)
Trabalhadores assalariados	
Até R$ 1.659,38	8,00
De R$ 1.659,39 a R$ 2.765,66	9,00
De R$ 2.765,67 a R$ 5.531,31	11,00
Empregador doméstico	8,00

TABELA DO IMPOSTO DE RENDA (Ano-calendário 2015)

Base de cálculo (R$)	Alíquota (%)	Parcela a deduzir (R$)
Até 1.903,98	Isento	Não há
De 1.903,99 a 2.826,65	7,5	142,80
De 2.826,66 a 3.751,05	15	354,80
De 3.751,06 a 4.664,68	22,5	636,13
Acima de 4.664,68	27,5	869,36

SELIC	UFIR	TJLP
7,5%	1,064	7%

POUPANÇA	%	TBF	%	TR	%
ATÉ 3/5/12		19/10	0,5499	19/10	0,0000
29/10	0,5000	20/10	0,5046	20/10	0,0000
30/10	0,5000	21/10	0,4841	21/10	0,0000
31/10	0,5000	22/10	0,5097	22/10	0,0000
APÓS 4/5/12		23/10	0,5126	23/10	0,0000
29/10	0,4690	24/10	0,5582	24/10	0,0000
30/10	0,4690	25/10	0,5411	25/10	0,0000
31/10	0,4690	26/10	0,4891	26/10	0,0000

SALÁRIO FAMÍLIA	R$
Até 859,88	44,09
859,89 a 1.292,43	31,07

SALÁRIO MÍNIMO
R$ 937,00
PIB 2016
R$ 6,267 trilhões