

A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor

Enviado por Paula Serra Freire
30-Nov-2008

O ano de 2008 ficará marcado pelo grande desenvolvimento da proteção dos direitos do consumidor no Brasil, em especial no que se refere aos Serviços de Atendimento ao Consumidor. Após muitas reclamações por parte dos consumidores, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça deu início à Consulta Pública CP nº 14, de 6 de Março de 2008, com o objetivo de melhorar a qualidade dos SAC de operadoras telefônicas, instituições financeiras e empresas aéreas, campeãs em reclamações.

Após uma série de audiências públicas, a comissão de redação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (“SNDC”) elaborou um documento chamado “Propostas de Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor” (“Propostas”), que engloba as áreas de Telefonia fixa, Móvel, Internet, TV a Cabo, Banco Comercial, Cartão de Crédito e Aviação Civil. Finalmente, no dia 31 de Julho, foi assinado pelo Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, o Decreto nº 6.523/08 (“Decreto 6.523”) que regula os Serviços de Atendimento ao Consumidor e tem como base as Propostas elaboradas pelo SNDC. O Decreto 6.523 harmoniza e consolida as regras setoriais já existentes anteriormente a respeito do atendimento ao consumidor, como por exemplo as resoluções da Anatel [1], da Aneel [2], da Anac [3], e do Bacen [4]. Os SAC, que na prática podem ser via telefone, correio e mesmo email, estão cada vez mais presentes na vida do consumidor brasileiro. O crescimento desse tipo de serviço se deu por diversas razões ligadas ao aumento do consumo de massa e ao desenvolvimento da proteção dos direitos dos consumidores. A multiplicação dos SAC poderia ser vista como um sinal de maior proteção, se não fosse por um detalhe: a qualidade do serviço é geralmente tão baixa que apesar de existirem para resolver um problema do consumidor, os SAC acabam criando um obstáculo à solução do problema. Nesse contexto, a regulamentação agora em vigor é de extrema importância pois garante a proteção de direitos básicos do consumidor. Vale lembrar que a legislação e jurisprudência consumeristas impõem ao fornecedor a preservação do direito do consumidor à informação (art. 6, III e 30 do Código de Defesa do Consumidor), o que inclui o direito ao esclarecimento de suas solicitações e pedidos pelo fornecedor. A informação à qual tem direito o consumidor adequada, ou seja, ajustada às necessidades do consumidor do serviço prestado, deve ser clara, podendo ser facilmente compreendida pelo consumidor. Isso significa que, em relação a um determinado serviço ou produto colocado no mercado de consumo, o fornecedor deve oferecer formas de assistir ao consumidor carente de informações – sendo que o atendimento de tal obrigação fica, atualmente, a critério do fornecedor (serviço por telefone, carta ou outros meios de contato). Assim, sob a ótica do Direito do Consumidor, seria possível dizer que a ausência de um SAC ou a inadequação de tal serviço poderiam representar violação de um direito básico do consumidor. O que se vê na prática é exatamente essa inadequação do serviço prestado pelas empresas e a conseqüente violação do direito do consumidor à informação. Desta forma, para garantir a proteção do direito do consumidor à informação e levando-se em consideração o número cada vez maior de consumidores que utilizam esse tipo de serviço, acreditamos que a regulamentação dos SAC por meio do Decreto 6.523 é oportuna e de suma importância. Em linhas gerais, as novas normas englobam a acessibilidade ao serviço, a qualidade do atendimento, o acompanhamento das demandas e os procedimentos para resolução destas, bem como o cancelamento do serviço. Alguns exemplos das novas normas são os seguintes: todas as ligações para o SAC serão gratuitas; o SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; o consumidor poderá acompanhar sua demanda; fica obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC; 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. Os órgãos competentes poderão expedir normas complementares e específicas para execução do disposto no Decreto e essas regras não excluem os direitos previstos em outras regulamentações desde que mais benéficas ao consumidor (previsão que evita o conflito com outras regulamentações existentes antes do Decreto). Quando do descumprimento dessas regras serão aplicadas as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Diante das novas normas implementadas pelo Decreto em questão, não há dúvidas de que essa regulamentação será benéfica ao consumidor. Resta, porém, uma questão: não seria o alcance dessas normas limitado demais? Não seria interessante para o consumidor uma regulamentação não só para alguns setores regulados, mas para prestadores de serviços em geral? Seria uma regulamentação geral dos SAC viável? Um SAC se justifica na medida em que a prestação de um serviço demande uma maior interação do consumidor com a empresa. Como vimos, na prática, esse atendimento ao consumidor costuma ser um obstáculo à satisfação das demandas do consumidor, a ponto da questão da sua regulamentação ter sido levantada pelo Ministério Público. O novo Decreto, assim como a legislação existente anteriormente, garantem uma importante proteção ao consumidor, entretanto, essas normas têm um campo de aplicação limitado apenas às empresas reguladas por agências públicas. Diante dos limites da regulamentação existente, cabe a pergunta: como fica a proteção do consumidor no que diz respeito a todos os outros SAC de empresas que não são reguladas por agências públicas? Grandes empresas vêm implementando SAC há algum tempo, mas elas o fazem por conta própria, para passar uma imagem positiva ao consumidor ou simplesmente seguindo uma política interna da empresa, que muitas vezes são transnacionais e têm normas internas padronizadas. Essas empresas que podem ser cadeias de supermercado, lojas de departamento, atuando na área de produtos eletrônicos ou alimentação, são geralmente grandes empresas ligadas ao consumo de massa em que a viabilização de um meio de contato com os consumidores se faz necessária, daí o interesse delas na criação de um SAC. Não basta, porém, que esse serviço exista, ele tem que ser eficaz no sentido de satisfazer as demandas dos consumidores e o seu direito à informação adequada. Uma regulamentação geral, englobando também esses SAC, traria as mesmas vantagens ao consumidor que trará o Decreto em relação às empresas reguladas e se justificaria pelas mesmas razões deste. Uma regulamentação geral enfrentaria porém alguns problemas, como por exemplo a dificuldade em determinar quais as empresas que devem ou

não ter um SAC ou quais os tipos de SAC que devem ser oferecidos ao consumidor, sob que tipo de regras, etc. Espera-se que, com o espaço e importância que a regulamentação dos SAC alcançou em apenas alguns meses, outras questões comecem a ser discutidas e quem sabe se chegue à resposta de como se poderia expandir as normas existentes a todos os tipos de empresas prestadoras de serviços aos consumidores e a todos os tipos de SAC. De qualquer forma, a iniciativa do Ministério da Justiça, que culminou com a rápida assinatura do Decreto 6.523/08, por si só, já é um grande avanço para o Direito do Consumidor Brasileiro. [1] Resolução no. 85 de 31/12/98, Resolução no. 30 de 29/06/98, Resolução 316 de 2002.[2] Resolução no. 456 de 29/11/2000, art. 95.[3] Resolução CONAC 015, de 20 de julho de 2007 e § 1º, art. 48, da Lei 11.182, de 27. 09. 2005.[4] Resolução 2.878 de 2001.