

O Serviço de Atendimento Telefônico ao Consumidor: perspectivas e desafios

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça

Abril, 2009



- ***O Fato:***
 - Necessidade de equilíbrio, regras claras e adequadas para proteção dos consumidores

- ***A Proposta:***
 - Construção do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
 - Quatro audiências públicas e consulta pública

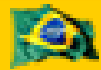
- ***Objetivo:***
 - garantir canal de comunicação justo, digno e adequado entre consumidor e empresa - dever anexo ao sistema de responsabilidade do CDC.

- ***Perspectiva:***
 - Consumidor



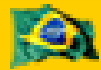
▪ **Âmbito de Aplicação: Serviços Regulados**

- *Esses serviços representam hoje quase 50% das reclamações dos consumidores no SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor).*
- *São na maioria essenciais: qualquer falha na prestação traduz grandes prejuízos e sofrimento ao consumidor*
- *Privatização dos serviços públicos: mais de uma década*
- *Universalização de acesso X Universalização da qualidade*
- *Falhas nas diversas fases das relações de consumo (pré-contratual, contratual e pós-contratual) – aumento dos conflitos e judicialização*
- *Se o Estado privatizou esses serviços, deve assegurar o adequado atendimento ao consumidor – razão do Decreto: intervenção mínima.*



- **Avanços:**
 - *Princípios Gerais*
 - *Regras de Acesso*
 - *Regras de Qualidade*
 - *Regras de Controle do Consumidor*
 - *Regras de Resolução*
 - *Regras de Cancelamento*

- **Princípios Gerais**
 - *Dignidade do consumidor*
 - *Boa-fé*
 - *Transparência*
 - *Eficiência*
 - *Eficácia*
 - *Celeridade*
 - *Cordialidade*

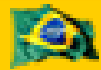


▪ ***Regras de Acesso***

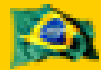
- ***Proibição do “esconde-esconde” – Direito a falar com um atendente***
- ***Obrigatoriedade de informação dos telefones de atendimento***
- ***24 horas – 7 dias – sem ônus para os consumidores***
- ***No caso de pacotes (ex. telefone, internet e tv à cabo) um único número de acesso***



- ***Regras de Qualidade***
 - ***Mudança dos procedimentos***
 - ***Proibição do “empurra-empurra” – transferência apenas uma vez***
 - ***Informações: Dever do fornecedor – direito do consumidor – Imediatamente***
 - ***Reclamações: Prazo máximo de 5 dias úteis para resposta***



- ***Regras de Controle do Consumidor***
 - ***Autoproteção do cidadão***
 - ***Recibo:***
 - *Reclamação, histórico e providências*
 - *Pedido de cancelamento*
 - ***Medida de transparência***
 - ***Estratégico para proteção dos consumidores***



- ***Regras de resolução de demandas***
- ***Informações – devem ser prestadas imediatamente;***
- ***Reclamações – prazo máximo de 5 dias úteis;***
- ***Regra: Fornecedor deverá informar sobre a resolução de demanda;***
- ***Envio de comprovação mediante solicitação;***
- ***Cobrança indevida – suspensão imediata, salvo comprovação***



- ***Regras de Cancelamento***
 - ***Liberdade de escolha do consumidor – o agora e o futuro***
 - ***Incentivo para as boas práticas e respeito ao consumidor***
 - ***Dever do fornecedor***
 - ***Canal direto para o consumidor***
 - ***Interrupção imediata da cobrança do serviço***



• ***Regras de Cancelamento***

- ***O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço;***
- ***Isonomia em relação aos meios de contratação (art. 472 do CC)***



• ***Regras de Cancelamento***

- ***Efeitos imediatos;***
- ***Independente do adimplemento contratual;***
- ***Obrigatório o envio do comprovante do pedido de cancelamento, que se dará por correspondência ou meio eletrônico.***



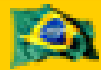
• *Disposições Finais*

- ***Descumprimento do decreto: conduta abusiva a ensejar aplicação das sanções previstas no artigo 56 da Lei 8.078/90, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras;***
- ***Órgãos competentes expedirão, quando necessário, normas complementares e específicas para a execução do disposto neste Decreto;***



• ***Disposições Finais***

- ***Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para os consumidores.***



Portaria 2014

- ***Regulamenta os seguintes artigos do Decreto 6523:***
 - ***Art. 4º, §4º – tempo máximo para o contato direto com o atendente;***
 - ***Art. 5º - período de funcionamento do SAC;***



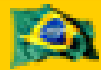
Portaria 2014

- ***Princípios para a interpretação da Portaria (Considerandos):***
 - ***Princípios da transparência, da eficiência do equilíbrio e da boa-fé;***
 - ***Serviço de atendimento deve ser dimensionado com fundamento na previsão de chamadas;***
 - ***Exceções da Portaria devem ser interpretadas da forma mais favorável ao consumidor considerando a sua vulnerabilidade;***
 - ***Ônus da comprovação das exceções é prestador de serviço.***



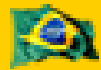
Portaria 2014

- **Tempo máximo para contato com atendente:**
 - ***Regra geral: 60 segundos***
 - ***Exceções:***
 - ***Serviços financeiros: 45 segundos e 90 segundos (paridade e maior transparência para o consumidor)***
 - ***Serviços de energia elétrica (Características específicas do setor, segundo ANEEL)***



Portaria 2014

- **Tempo máximo para contato com atendente:**
 - ***Caso fortuito ou força maior: deve ser provado em cada caso concreto, conforme CC***
 - ***Art. 2º - aplicam-se os prazos mais benéficos para o consumidor (regulamentação das agências reguladoras)***



Portaria 2014

- ***Período de funcionamento do SAC***
 - ***Regra geral: funcionamento ininterrupto 24h por dia/7 dias por semana;***
 - ***Exceções:***
 - ***Transporte aéreo não regular de passageiros;***
 - ***Televisão por assinatura de até 50.000 assinantes – disponibilidade deve ser assegurada por regulamentação;***
 - ***Quando o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação 24h por dia/ 7 dias por semana;***



Medidas para implementação do Decreto

- ***Adaptação do sistema de registro de atendimento dos Procons (SINDEC)***
- ***Reuniões com associações de fornecedores abrangidos pela regulamentação e agências reguladoras (interpretação);***

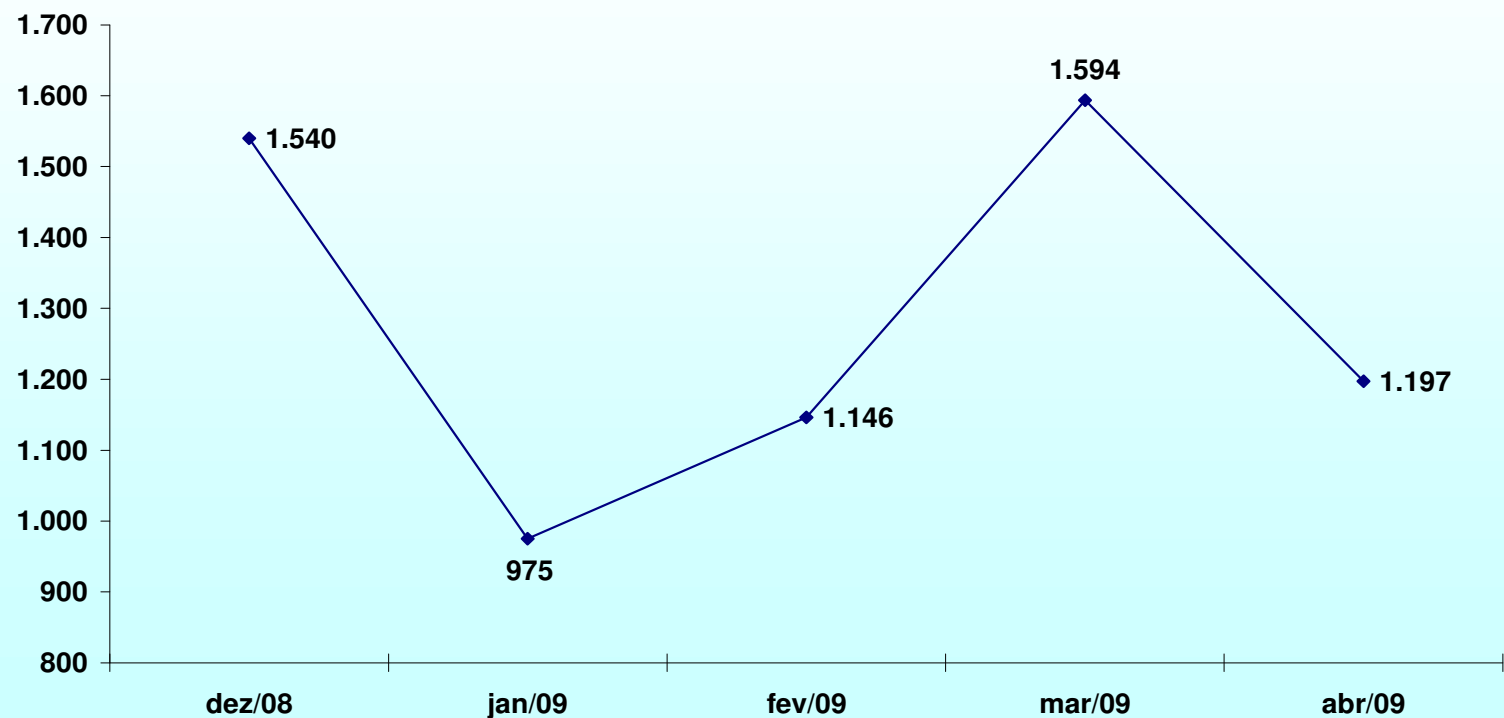


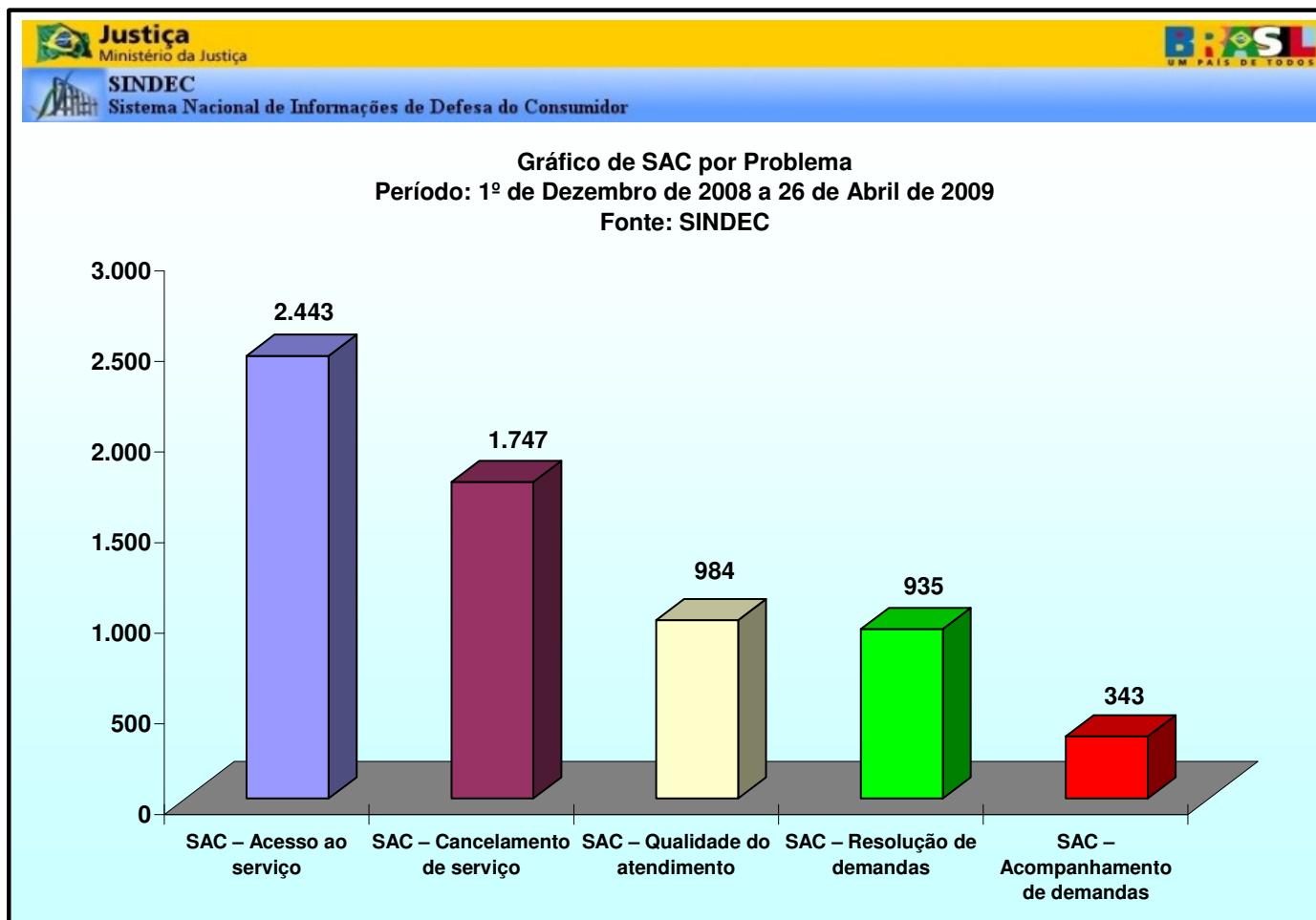
Medidas para implementação do Decreto

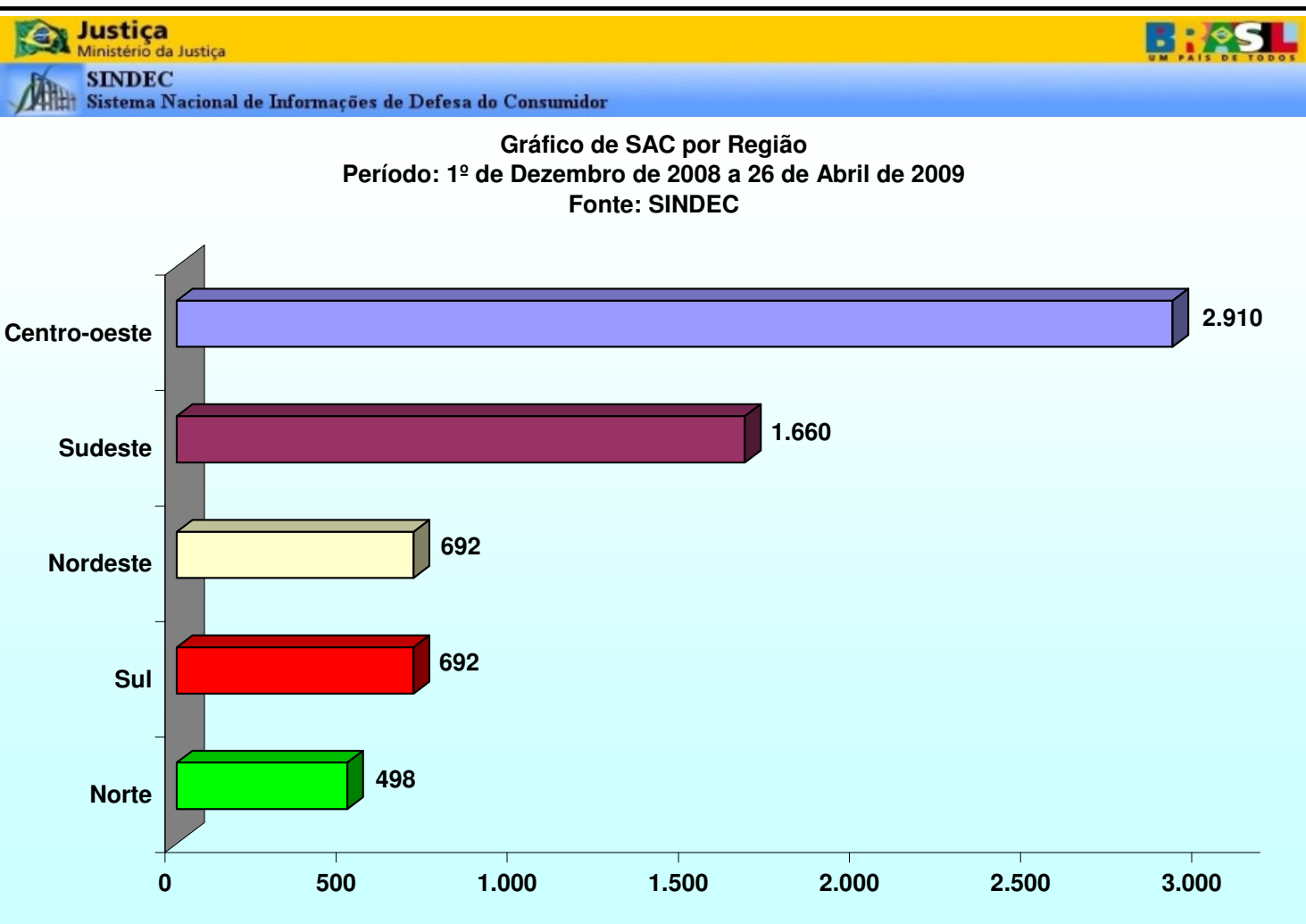
- ***Articulação das estratégias de fiscalização do SNDC e uniformização da interpretação por meio de oficinas da Escola Nacional de Defesa do Consumidor.***
- ***Edição do Barômetro e divulgação periódica dos dados do SINDEC***
 - ***Informação e transparência***
 - ***Concorrência = qualidade no serviço***
- ***Fiscalização e autuações***



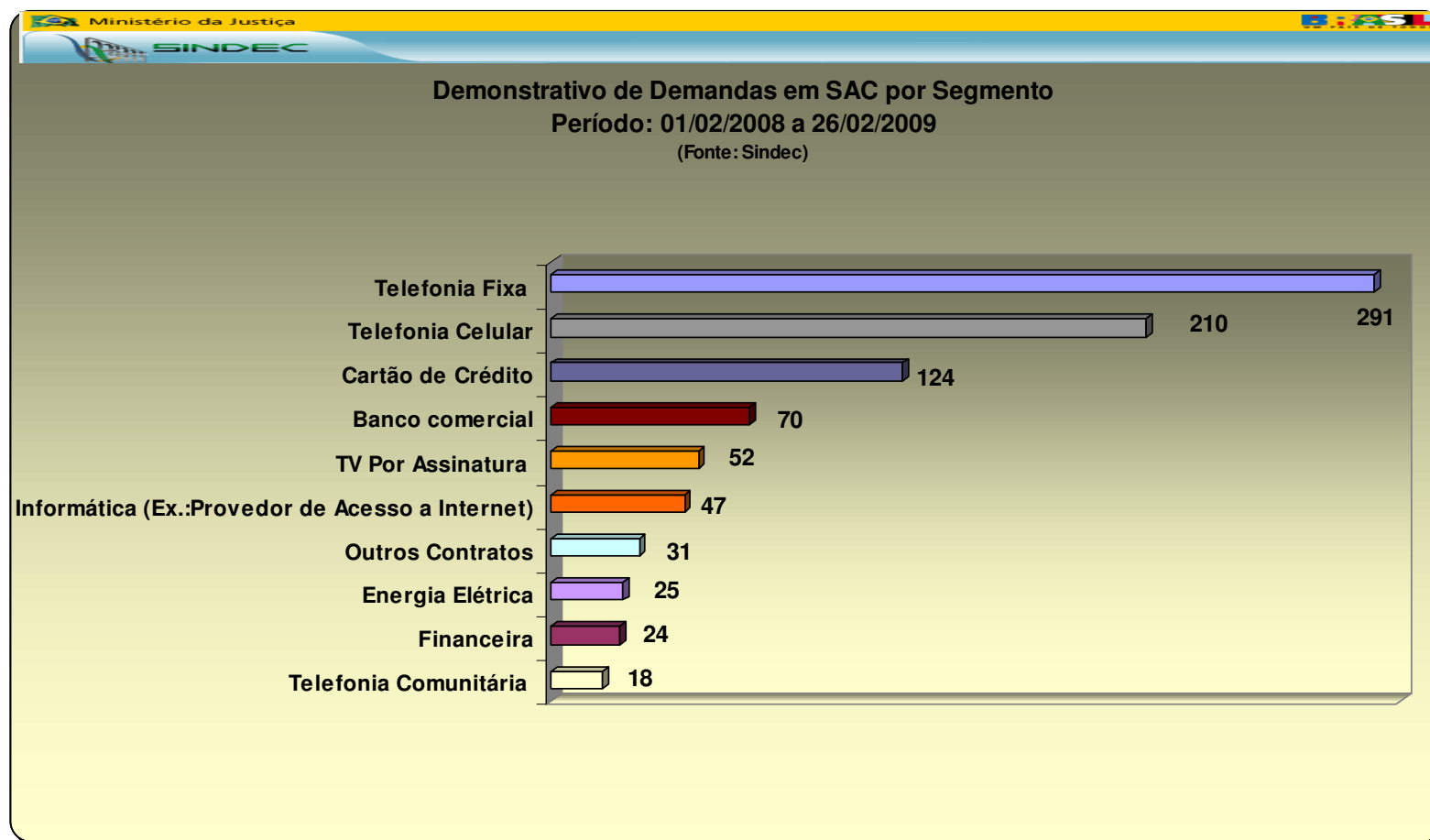
Gráfico de SAC mês a mês
Período: 1º de Dezembro de 2008 a 26 de Abril de 2009
Fonte: SINDEC

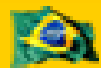




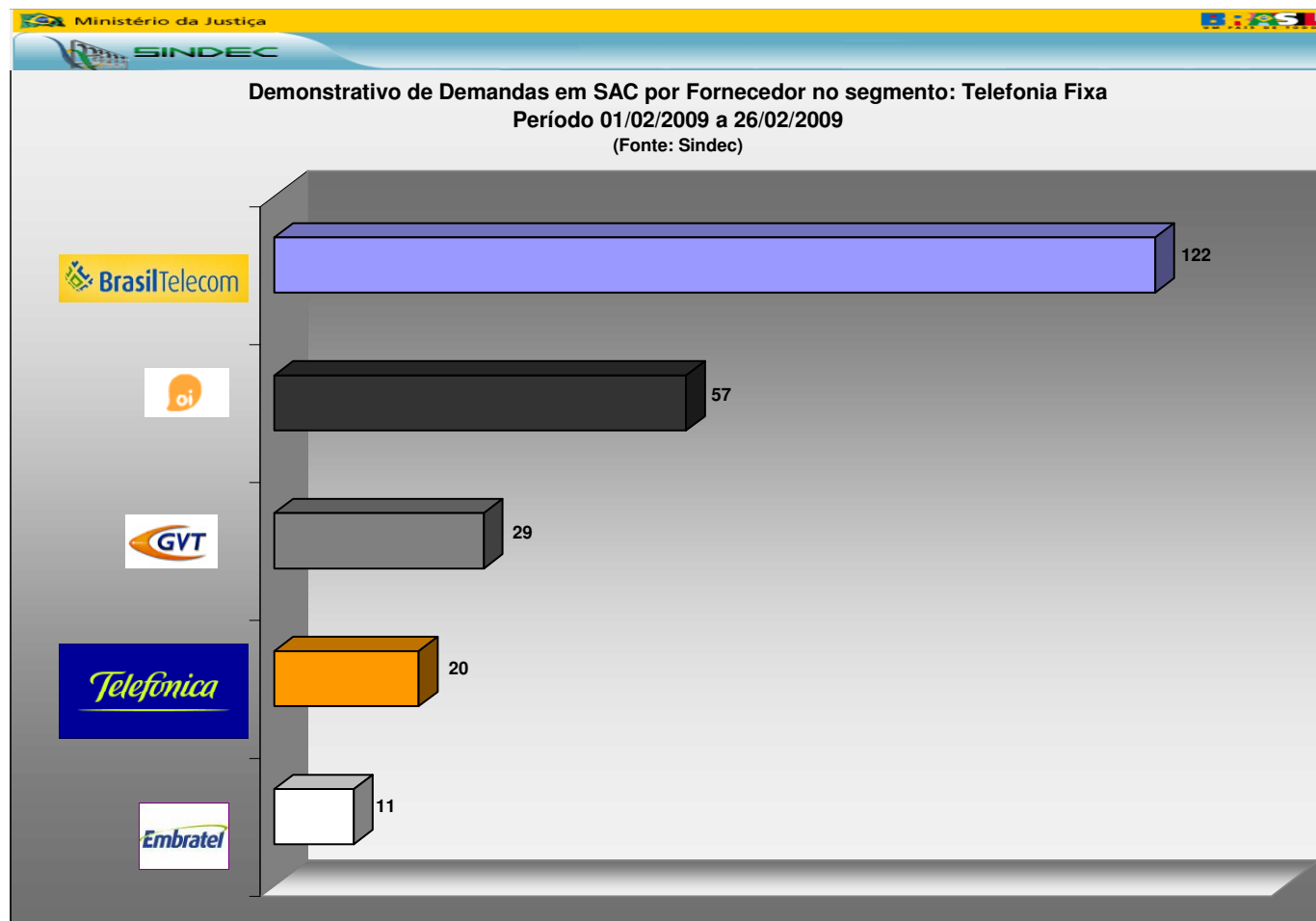


Barômetro

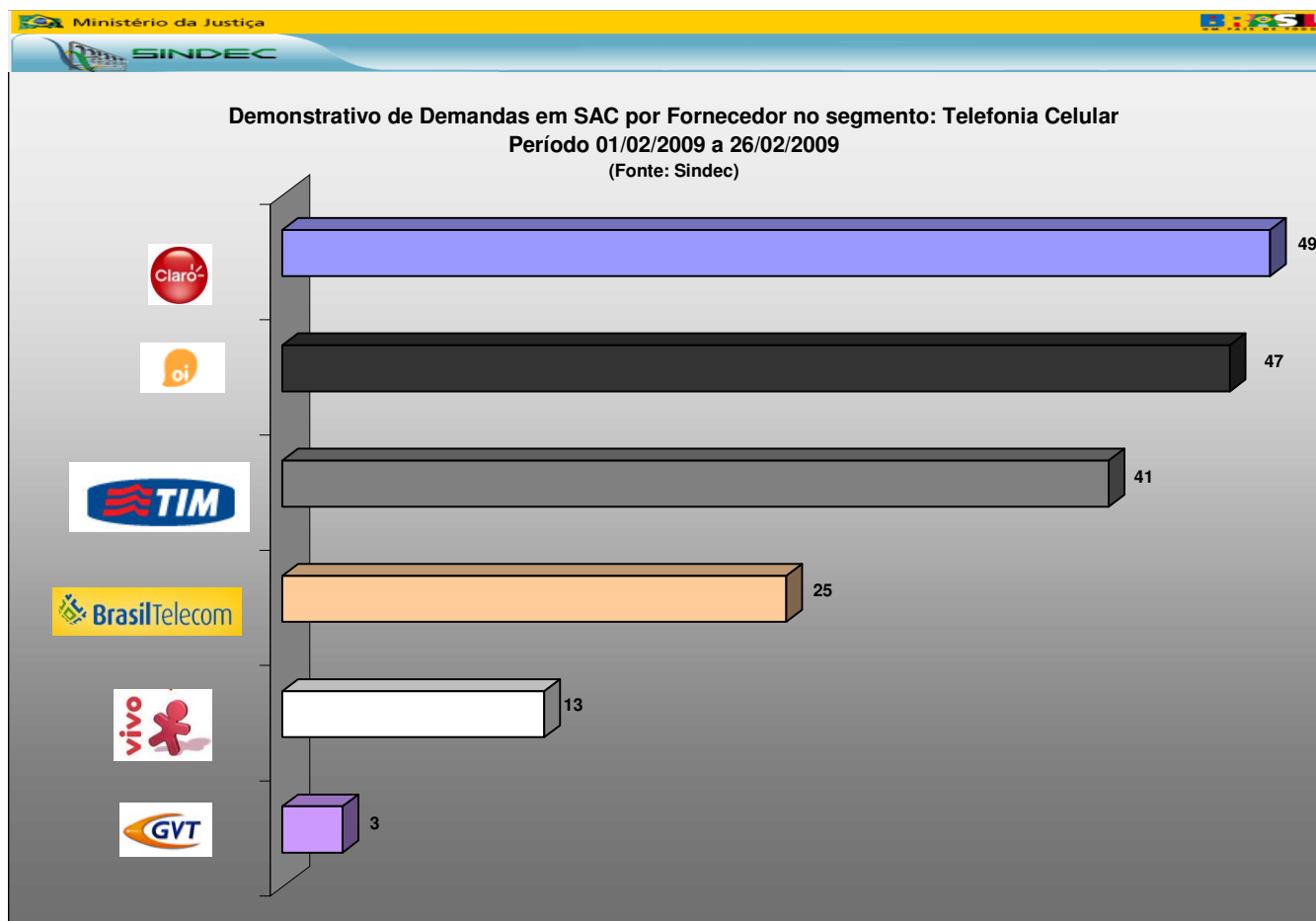




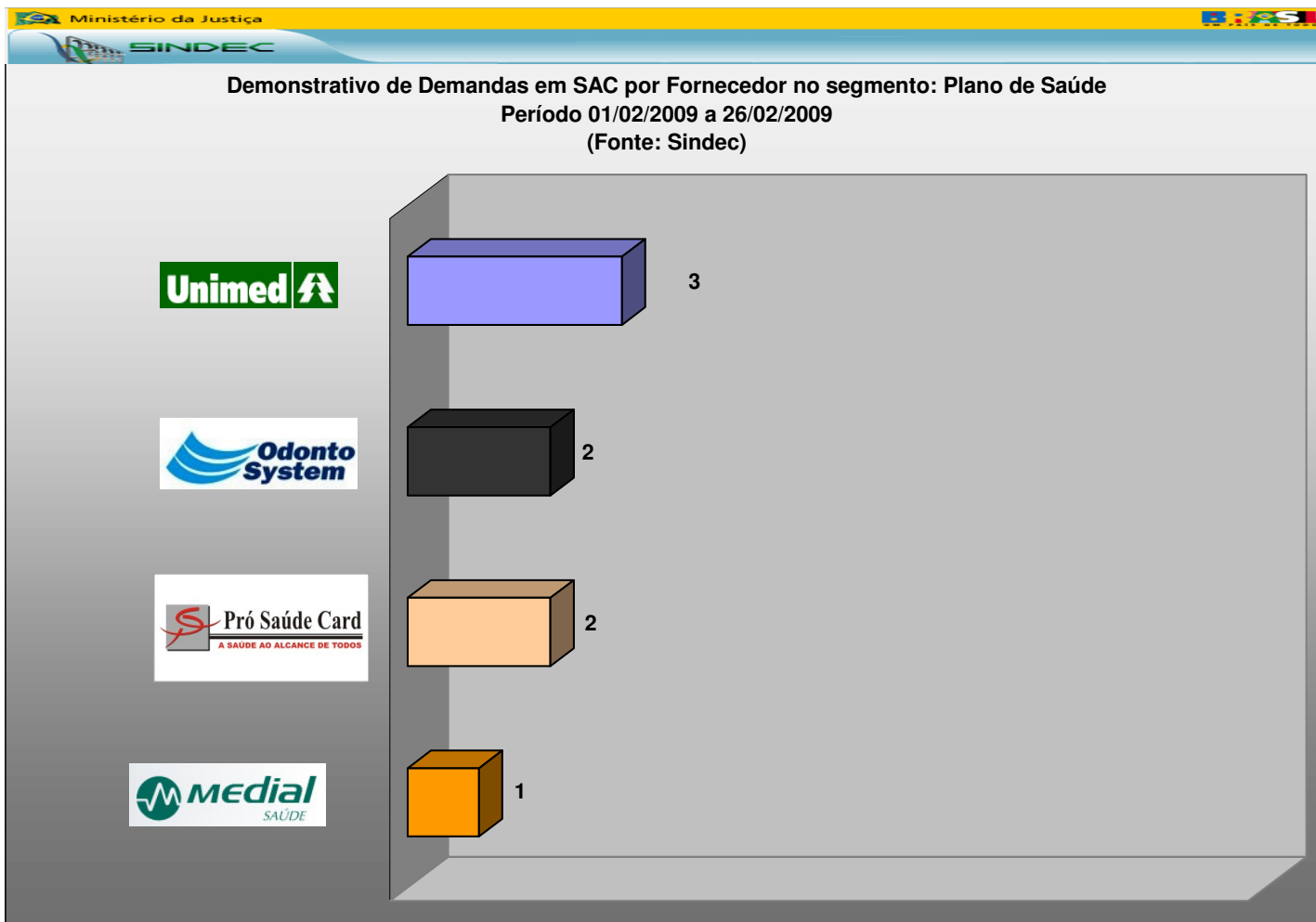
Barômetro

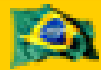


Barômetro



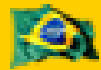
Barômetro





Decisões em Processos Administrativos - DPDC

Empresas	Andamento
Unessul de Transportes Ltda.	<u>Multa de R\$ 767.792,08.</u> Apresentou recurso em 20/02.
Andorinha S.A	<u>Multa de R\$ 1.585.403,33.</u> Apresentou recurso em 19/02.
Transbrasiliiana Transporte e Turismo Ltda.	<u>Multa de R\$ 733.530,83.</u> Apresentou recurso em 20/02.
Transporte Turismo Ltda.	<u>Multa de R\$ 18.611,67.</u> Apresentou recurso em 23/03.
Gontijo de Transportes Ltda.	<u>Multa de R\$ 2.559.608,33.</u> Apresentou recurso em 19/03.
Expresso Itamarati S.A.	<u>Multa de R\$ 650.875,00.</u>
Claro	<u>Multa de R\$ 700.000,00</u>
Tim	<u>Multa de R\$ 650.000,00.</u>



Fiscalização pelo SNDC

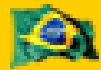
- **431 autuações feitas por 15 Procons:**

Acre, Alagoas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Tocantins



Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

- ***Expectativa sobre a efetividade do atendimento ao consumidor: resolução e diminuição dos conflitos;***
- ***Descumprimento das normas do Decreto atingirá de forma negativa a expectativa de toda a sociedade – grande legitimidade;***
- ***Expectativa de que o talento empresarial seja utilizado para o efetivo e respeitoso atendimento ao consumidor como diferencial competitivo;***
- ***Avanços no cumprimento e auto-regulação.***



Muito obrigada!