

Consumidor Direito + Grita

Muitas pessoas não sabem que a demora para responder uma demanda do cliente pode gerar prejuízos jurídicos à empresa. Por isso, é importante conhecer a legislação para tomar as providências

O SAC não funciona. Como devo agir?

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*

O surgimento de um problema no produto ou serviço leva o consumidor a procurar os canais de atendimento da empresa para resolução da questão. Mas, existem ocasiões em que o cliente não consegue falar com a firma, tornando o problema insolúvel.

Segundo o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) os clientes devem ter as necessidades atendidas com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia das relações de consumo. Todavia existem muitas empresas que não seguem as diretrizes do CDC e colocam o cliente em uma situação de estresse e raiva.

Cleonice da Luz, 50 anos, já passou por duas situações parecidas de falha na comunicação com determinadas companhias. "Aconteceu quando comprei uma televisão e depois um ventilador. Eles pararam de funcionar dentro do prazo de garantia, e mesmo assim não consegui resolver o problema", declara. A moradora de Itapoã explica que procurou diálogo com a empresa insistentemente e depois foi ao Procon, porém ainda assim não conseguiu contato e acabou comprando um novo produto.

A comunicação entre o fornecedor e o cliente deve ser clara e eficiente. A especialista em direito do consumidor Ildecer Amorim fala sobre as novas diretrizes do Decreto nº 11.034/2022, que estabelece novas regras sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). "O decreto aperfeiçoa o atendimento ao consumidor mediante o oferecimento

Para saber mais

- » A empresa deve disponibilizar canais de atendimento com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços;
- » No artigo 6º, o CDC prevê como direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada sobre diferentes produtos e serviços;
- » Demandas do consumidor devem ser respondidas no prazo de sete dias corridos, contando da data de seu registro;
- » É importante verificar quais

são os canais de atendimento do SAC da empresa, se existe mais de um, bem como se há atendimento por telefone ou se é exclusivamente virtual (mensagem, e-mail, chat);

- » O CDC estabelece que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, recusar atendimento às demandas dos consumidores;
- » A definição de SAC deixa de ser "o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados", para passar a ser "o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados".

de múltiplos canais de comunicação, integrados entre si, em um mundo cada vez mais conectado, o que fatalmente implica em novos e constantes desafios às empresas", pontua Ildecer.

O uso da inteligência artificial virou tendência em diversas organizações para adiantar o atendimento. Felipe Borba, advogado especialista em direito do consumidor, afirma que os robôs podem facilitar processos, todavia existem ressalvas. "Muitas vezes é necessário conversar com uma pessoa para explicar o problema, o que está cada vez mais difícil, haja vista a substituição por robôs que dão apenas respostas automáticas", observa o especialista.

Felipe Borba comenta sobre as possíveis sanções que empresas podem sofrer caso não respondam o consumidor no tempo devido. "O cliente deve ser atendido o mais breve possível, caso a empresa esteja dificultando o

atendimento, é aconselhável registrar uma reclamação perante o Procon ou na plataforma *consumidor.gov*", avisa. Segundo o advogado, as empresas fornecedoras dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal — como operadoras de telefonia, fornecedoras de luz e água — têm obrigação de disponibilizar acesso ao SAC. "O serviço é ininterrupto, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana," conta.

A insistência pode ser a chave para driblar o mau atendimento das empresas. Antônia Mendes, 50 anos, vê nas operadoras de telefonia sua principal dor de cabeça na hora de tentar resolver uma adversidade. "Quando precisamos cancelar algum tipo de produto, eles nunca dão a devida atenção, ficam sempre enrolando passando de setor em setor e nunca resolvem o problema" conta. A moradora expõe a dificuldade de resolver essas situações (comunicação com a empresa) e diz que se



não tiver persistência o problema não será concluído. "Um sofá que eu comprei em uma loja, paguei o seguro para caso o produto estragasse, contudo, quando precisei foi uma dificuldade para solucionar esse caso. Eu até consegui resolver, mas tive que insistir bastante," pontua.

Ildecer Amorim analisa a tese Desvio Produtivo do Consumidor, elaborada por Marcos Dessaune. O texto fala sobre a necessidade de dar o devido valor jurídico ao tempo desperdiçado pelo consumidor na reclamação contra práticas abusivas. "Se o fornecedor

não cumpre o seu papel e obriga o consumidor a perder, de forma desproporcional, parcela de seu tempo para solucionar problemas, deverá ser responsabilizado por isso. O ordenamento possui diversos dispositivos que fundamentam a responsabilidade civil pela perda de tempo," explica.

Como denunciar

O consumidor que se sentir lesado pode procurar diversos meios para denunciar possíveis infrações. O primeiro é ir até o Procon mais próximo de sua

residência e encaminhar sua reclamação. Também é possível fazer reclamações pelo site *consumidor.gov.br*, um dos modos mais usados para denunciar violações das diretrizes do CDC. É um serviço público que permite a ligação direta entre clientes e empresas para tentar solucionar problemas dessa natureza. O consumidor também pode procurar instituições como a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos governamentais de proteção aos clientes.

* Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

» AMAZON

PROPAGANDA ENGANOSA

» HUMBERTO PELLIZZARO
Asa Norte

Humberto Pellizzaro, 71 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor*, pois realizou um pedido de uma rebiteadeira, na plataforma Amazon. "No anúncio era prometido um comprimento de 340mm, mas a que ele recebeu tinha apenas 267mm. Reclamei dentro dos prazos estipulados, anexei fotos como prova, porém nada foi resolvido", pontua. O morador da Asa Norte tentou várias formas de contato com a empresa, contudo, não obteve nenhuma resposta. "Estou usando a ferramenta, pois não podia esperar mais, com o serviço parado, estou muito insatisfeito e no prejuízo", critica o aposentado.

Resposta da empresa

"A Amazon.com.br informa que resolveu a situação e o cliente foi ressarcido."

Comentário do consumidor

"Recebi dois e-mails da Amazon prometendo reembolso na próxima fatura do cartão de crédito, vamos aguardar. Sou grato ao *Correio*, que ajuda os consumidores, sem o contato provavelmente não haveria solução, já que o caso se arrastava há quase um ano."



» APPLE TV

SERVIÇO INDISPONÍVEL

» GUTO MONIZ
Riacho Fundo II

O publicitário Guto Moniz, 40 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, porque assinou um serviço da empresa Apple TV, porém, após a compra não conseguiu usufruir do serviço. "Entre em uma promoção da campanha do Will Smith que estava lançando o filme *Emancipation*, que dava 2 meses grátis, mas o aplicativo obrigava a colocar o cartão para confirmar a assinatura", explica. O morador do Riacho Fundo observou que o aplicativo não funcionava, mas acreditou que sua internet era o problema. "A assinatura deu somente 7 dias de consumo grátis, depois cobrou a fatura no cartão. Todos os aplicativos na TV estão normais, desde que contratei o serviço não consegui assistir nada, fica aparecendo um ícone de carregamento, nada carrega dentro da plataforma", declara.

Resposta da empresa

Até o fechamento desta edição, a equipe de reportagem do *Correio* não obteve posicionamento da Apple sobre o caso.

Comentário do consumidor

"Me sinto lesado, enganado e não indicaria o serviço para ninguém. Infelizmente, algumas empresas de serviços de streaming se 'engessam' em processos que deveriam ser humanizados e tentam resolver tudo por chat."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852