

## Consumidor Direito + Grita

Após dois anos de sua implementação, a aplicação das diretrizes para o Serviço de Atendimento ao Consumidor enfrenta problemas relacionados à eficiência, acessibilidade e agilidade

# NOVAS REGRAS DO SAC FUNCIONAM?

» CAMILA COIMBRA\*

Quando surge um problema no produto, ou na prestação do serviço, um dos caminhos para solucionar a questão é o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Com a evolução dos meios de comunicação e para acompanhar as novas tecnologias, no final de 2022 ocorreu uma mudança na nova lei do SAC, com o propósito de reduzir o tempo de espera das ligações e promover acessibilidade a Pessoas com Deficiência (PCDs). A atualização na legislação visa trazer para o consumidor ferramentas virtuais de atendimento e outros meios de contato, sem ser por telefone (veja quadro O que diz a lei). No entanto, após dois anos da implementação da lei, os consumidores continuam enfrentando problemas.

Priscila Prado, 34 anos, conta que está há meses tentando resolver um problema de seu celular. Ao buscar atendimento no SAC via telefone da operadora, ela notou uma demora além do habitual e quando finalmente conseguiu ser atendida a ligação caiu. "Essa situação ocorre toda vez que ligo no número que foi disponibilizado no site para sanar esse tipo de situação", reclama.

Mozar Carvalho, 57, especialista em direito do consumidor explica que nesses casos corriqueiros o cliente pode buscar outros canais de comunicação da empresa, como e-mail ou redes sociais. De acordo com o advogado, a alteração na lei do SAC ocorreu para priorizar a eficiência, acessibilidade e agilidade no atendimento ao consumidor. "Estas diretrizes incentivam a adoção de tecnologias avançadas, como chats on-line e inteligência artificial, visando tornar o serviço mais rápido e uma melhor experiência ao usuário", ressalva.

O especialista informa que, de acordo com a tese de desvio produtivo do consumidor, quando o cliente gasta tempo e esforço excessivos para resolver problemas causados por falhas nos



serviços, como no caso de Priscila, é representado um tipo de prejuízo. Ao invés de usar seu tempo produtivamente, essas pessoas são forçadas a lidar com questões que não deveriam surgir, causando um custo injusto ao consumidor. Embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não especifique um limite exato de tempo para atendimento ao SAC, as normas estabelecidas pelo código fornece uma base para avaliar a adequação do tempo de espera e isso implica que o freguês deve receber atenção

adequada em um tempo razoável, evitando longas esperas que possam causar inconvenientes. "Uma espera excessivamente longa pode ser interpretada como falta de respeito ao tempo e às necessidades do consumidor", conclui.

Tatiana Queiroz, 44 anos, servidora pública, perdeu a audição aos 9 anos de idade e, desde então, vive as dificuldades de uma pessoa com deficiência auditiva na hora de buscar atendimentos via SAC, pois antes das novas tecnologias a falta de acessibilidade das empresas era frequente.

### O que diz a lei?

- » As empresas devem ter mais de um canal de acesso e suporte para os clientes, como chatbot, site, aplicativos e outras plataformas digitais;
- » Atendimento 24 horas, com a disponibilidade de canais digitais que favorecem o acesso em qualquer horário e local;
- » A acessibilidade se torna obrigatória, por isso canais precisam contar com audiodescrição e atendentes capacitados;
- » As músicas promocionais que tocam enquanto o cliente espera só poderão ser tocadas com o consentimento do consumidor;
- » Todas as empresas terão que oferecer a possibilidade de o cliente falar com um ser humano;
- » A empresa precisará dar uma resposta ao cliente no prazo máximo de 7 dias e terão que responder a cada queixa do cliente, item por item;
- » O cancelamento de um serviço deve ser feito na hora e o fornecedor deverá enviar um documento por escrito informando que o serviço foi cancelado.

O advogado Gustavo Dayahn, 27 anos, explica que o Decreto 11.034/2022, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor no que diz respeito ao SAC, estabelece que é obrigatória a acessibilidade em canais de SAC para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno ao atendimento de suas demandas.

Considerando esse cenário, segundo o especialista, Tatiana poderia registrar reclamação junto ao Procon de seu estado ou, até mesmo, ajuizar ação judicial contra a empresa, mas haveria uma dificuldade de adequação por parte da empresa, pois a própria legislação não diz exatamente como as medidas de acessibilidade devem ser implementadas e, por consequência, os agentes do Poder Público terão dificuldades de resolver a problemática, pois não se sabe o que exigir das empresas.

Por outro lado, por falta de diretrizes específicas a empresa não possui medidas a tomar nem sanções em vista. "Nada impede que ela se adiante ao ato regulamentador e adote medidas, ainda que genéricas, para promover acessibilidade. Senão por obrigação, ao menos por humanidade", pontua Gustavo.

### Onde prestar queixa

O cliente que se sentir lesado pode procurar institutos de defesa do consumidor. Uma das opções mais procuradas é fazer a denúncia para o Procon da região onde mora, podendo ser feita de forma eletrônica, pelo telefone 151 ou indo presencialmente ao Procon mais próximo de sua residência. Outro meio é fazer a reclamação pelo site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), este serviço público permite a ligação direta entre clientes e empresas. Empresas como Reclame Aqui também são utilizadas para prestar queixas. O consumidor também pode procurar instituições como a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos governamentais de proteção aos clientes.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

### » PLANO UNIMED

## DEMORA NA AUTORIZAÇÃO DAS GUIAS

» ANDREA DE SOUZA CHAVES OLIVEIRA

A servidora pública Andrea de Souza Chaves Oliveira, 37 anos, relata que em 5 de dezembro seu filho de quatro anos não foi atendido em uma clínica de psicologia por causa da demora na autorização das guias pela Unimed. Ela diz que o garoto precisa fazer um acompanhamento semanal e sempre tem que esperar por muito tempo a autorização das guias pelo plano de saúde.

### Resposta da empresa

» A Unimed Nacional informa que os atendimentos são autorizados em conformidade com as solicitações apresentadas e, no presente momento, inexistem terapias pendentes de autorização. Alinhamentos com prestadores são feitos constantemente, para que as solicitações de autorização estejam completas, permitindo, assim, que a análise seja concluída em tempo hábil de não haver interrupção no atendimento do beneficiário.

### Comentário da consumidora

» Realmente, desde que a reclamação foi encaminhada ao Grita do Consumidor, até o momento, as guias de terapia do meu filho encontram-se autorizadas. Espero muito que assim continue para que o atendimento de meu filho não seja suspenso novamente por demora na autorização.



### » SHOPPE

## REEMBOLSO

» JHONNATAN BARROS DOS SANTOS

Jhonnatan Barros dos Santos, 20 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar o problema com o produto comprado na Shopee. Funcionário de uma oficina mecânica, ele alega que o processador que havia comprado estava com defeito, mas que não conseguiu fazer a devolução. O produto chegou com atraso e, no momento em que ele foi devolvê-lo, o prazo havia sido encerrado, sendo que a loja oferecia 7 meses para devolução.

### Resposta da empresa

» Referente à requisição do consumidor Jhonnatan Barros dos Santos, a Shopee informa que o processo de reembolso foi realizado na data de 4 de janeiro de 2024. A Shopee reforça que empenha os melhores esforços para garantir um ambiente confiável para consumidores e vendedores e está comprometida em proporcionar uma experiência de compra segura e agradável aos usuários. O aplicativo da Shopee é o canal oficial para solicitações.

### Comentário da consumidora

» Depois que a coluna fez contato com a Shopee, Jhonnatan relator: "Fiquei muito feliz em conseguir o reembolso e a empresa foi bem atenciosa, me comunicando por e-mail e por ligação. Finalmente, consegui resolver meu problema."

### 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](mailto: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