

Consumidor Direito + Grita

Quando algum problema no produto ou no serviço prestado é identificado, os consumidores tendem a recorrer ao Serviço de Atendimento ao Cliente. Porém, essa ferramenta nem sempre é eficiente e o comprador não sabe a quem recorrer

O que fazer quando o SAC não funciona

» BRUNA TEIXEIRA*

Caio Gomez

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) é a opção mais procurada pelos consumidores quando há algum problema com o produto ou serviço prestado pela empresa. No entanto, algumas vezes, esse canal não está disponível ou é ineficiente. O advogado, especialista em direito do consumidor, Icaro Ferreira, afirma que, nesses casos, o cliente pode exigir a intervenção de órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

De acordo com o especialista, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece a necessidade da eficácia dos SACs. “O artigo 6º, incisos III e IV do CDC garante o atendimento eficaz, informações claras e solução de problemas em prazo razoável”, explica.

Bruno Santos, 27, relata que teve um problema ao comprar um celular. Quando tentou entrar em contato com a empresa, o serviço de atendimento não funcionou. “Eles aplicaram juros muito altos na dívida. Tentei canais de atendimento, fui pessoalmente à loja física tentar negociar, mas não houve acordo”, afirma.

Além disso, Bruno expõe a insatisfação com o serviço prestado. “Os atendimentos foram ineficientes, os acordos deles são muito mais benéficos para a empresa do que para, de fato, resolver o caso”, conclui. Para dar prosseguimento ao caso, Bruno está com o acompanhamento de um advogado.

Icaro Ferreira explica que as ações que podem ser consideradas falhas no atendimento ao consumidor são: não atendimento ou demora excessiva; respostas confusas ou contraditórias; falta de solução do problema; cobranças indevidas não resolvidas; negativa de informações sobre produtos, contratos ou serviços; e atendimento hostil ou desrespeitoso.

Na ocorrência de alguma dessas práticas, o especialista aconselha o consumidor a registrar todas as tentativas de contato (protocolos, datas e horários); enviar reclamação formal por escrito (e-mail); tentar outros canais (Procon, ouvidorias e consumidor.gov.br); e, se não houver solução, avaliar ação judicial para a reparação dos danos.

Além disso, o advogado alega que o consumidor pode pedir indenização se



G O M E Z

o atendimento ineficiente causar prejuízos ou sofrimento. “É possível pedir indenização por danos morais quando há cobranças indevidas, perda financeira e prejuízo direto. Também tem direito ao recurso por danos morais, quando há estresse, humilhação e constrangimento. Por isso, é fundamental comprovar a falha, o dano e o nexo causal entre os dois”, complementa.

O advogado sugere que, para se proteger e evitar prejuízos quando o SAC é ineficiente, o consumidor deve se atentar a alguns cuidados. “O cliente deve manter todas as comunicações registradas, exigir protocolo de atendimento, ler contratos e termos de serviço antes de assinar e evitar

pagamentos ou renúncias de direitos sem registro formal”, aconselha.

Os órgãos ou entidades que podem ser acionados para mediar ou resolver os conflitos são o Procon, agências reguladoras específicas (Anatel, ANS, Aneel, etc.), Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejus) e ouvidorias e plataformas on-line, de acordo com o especialista.

Lei

Em 2022, foi estabelecida uma nova lei do SAC, que regulamenta os serviços no Brasil. O Decreto nº 11.034/2022 determina a obrigação de manter canais de atendimento

telefônico, o fornecimento de informações sobre tempo de espera e menus com opções de cancelamento e reclamação, e a garantia de acessibilidade e atendimento prioritário para pessoas com deficiência, idosos e outros grupos vulneráveis, de acordo com o CDC.

A atualização na legislação tem o objetivo de ajudar o consumidor na resolução de seus problemas. No entanto, os clientes ainda enfrentam dificuldades. Maria Eduarda Freitas, 25, teve problema com um serviço contratado de uma operadora telefônica. Quando identificado, a jovem procurou os canais de atendimento da loja, ligou no telefone, enviou e-mails e foi até a loja pessoalmente, mas o problema não foi resolvido. “Fui em duas lojas

diferentes e me falaram que não era com eles, porque eu fiz a compra pelo site. Me pediram para ligar em dois números diferentes, onde recebi a mesma resposta: ninguém conseguia me ajudar”, desabafa.

Após alguns meses tentando solucionar a situação, Maria Eduarda só conseguiu atendimento eficiente quando ameaçou cancelar a assinatura do plano da empresa. “O atendimento foi horrível, demoraram muito para resolver. Só aceitei ir até a loja pessoalmente, mas o problema não foi resolvido. “Fui em duas lojas

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» BRASÍLIA SHOPPING EVENTO

O estabelecimento estava com uma experiência recreativa para as crianças, com o tema de super-herói. Rafaela Diniz, 34, levou o filho para participar do evento. Segundo ela, no anúncio constava que os ingressos apresentavam opção de meia-entrada e inteira. Ao chegar no local, a produção informou que a meia-entrada era somente mediante doação de agasalho. Nem pessoas com direito a pagar meia por lei poderiam comprá-la sem a doação. “Ao questionar sobre a nota fiscal para poder reaver algo posteriormente, fui informada que eles não emitiam nota fiscal pelo serviço. Fui até a administração para reclamar, eles disseram apenas que mudariam a conduta”, afirmou.

Resposta da empresa:

» “O Brasília Shopping esclarece que, no caso relatado, o pagamento da meia-entrada para a

atração infantil seguiu o regulamento disponível logo na entrada do evento. Em relação à emissão de nota fiscal, trata-se de uma operação realizada por empresa terceirizada, que, excepcionalmente naquele dia, apresentou problemas técnicos. Ao procurar a administração do shopping, a cliente teve seu relato acolhido e recebeu todas as informações diretamente do coordenador de marketing do Brasília Shopping, que esclareceu suas dúvidas no momento do atendimento.”

Comentário da consumidora:

» “De fato, estava no regulamento na entrada da atração que a meia-entrada era mediante doação de agasalho. Porém, o meu questionamento foi que um regulamento não poderia sobressair uma lei. Existe lei que algumas categorias têm direito à meia-entrada. Fora isso, o banner no Instagram dizia que tinha meia-entrada e a meia-entrada social (mediante doação). Eu fui informada pela pessoa que estava na atração que eles não emitiam nota fiscal e que a meia-entrada era só mediante a doação do agasalho.”

Caio Gomez



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