Consumidor Direito + Grita

Atendimento automatizado que não resolve problemas pode violar direitos do consumidor e transformar a busca por soluções em uma jornada de desgaste. Confira os limites

O labirinto dos robôs

» BRUNNA RAMOS

A inteligência artificial promete facilitar a vida do consumidor, agilizar respostas e resolver problemas sem a necessidade de esperar na linha telefônica ou enfrentar filas. Na prática, porém, nem sempre a tecnologia cumpre o que promete. Quando o robô não entende a solicitação, repete respostas automáticas e impede o acesso a um atendente humano, a ferramenta que deveria simplificar o atendimento pode se transformar em um obstáculo para o exercício de direitos e se tornar um labirinto.

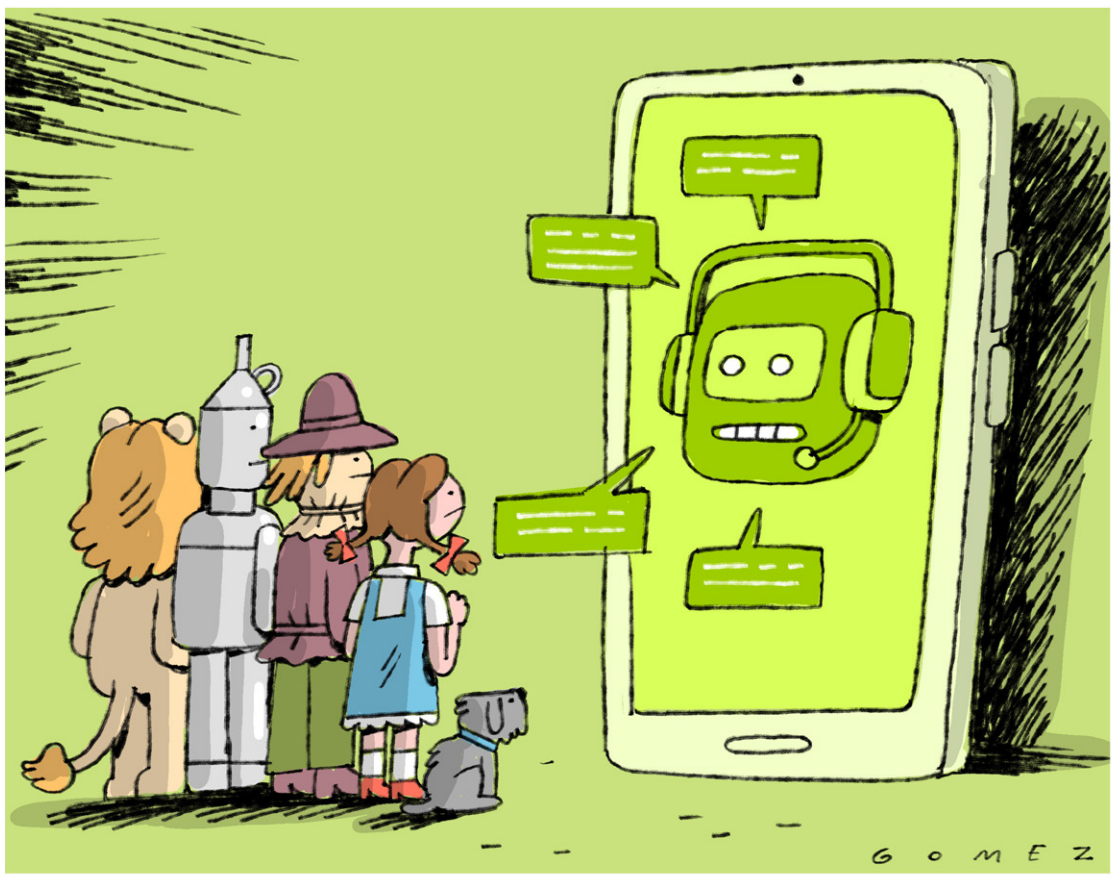
A experiência do empreendedor Marcos Lacerda começou com um problema aparentemente simples: ele comprou uma geladeira pela internet, mas recebeu um modelo diferente do que havia escolhido e pago. Ao procurar o suporte da loja, tentou explicar o erro pelo chat de atendimento virtual, mas encontrou um sistema que não oferecia uma solução compatível com a situação. "Comprei uma geladeira no aplicativo de uma grande rede de lojas e, quando a entrega chegou, veio o modelo errado: menor e bem mais barato do que o que paguei", relata.

Marcos procurou o atendimento virtual da empresa e informou que precisava trocar o produto. A assistente automática, no entanto, apresentou um menu com opções predefinidas, como consultar a entrega, cancelar a compra e solicitar a segunda via da nota fiscal. Nenhuma delas correspondia exatamente ao problema apresentado.

Mesmo ao tentar explicar novamente o ocorrido, o consumidor recebeu a mesma resposta: "Desculpe, não entendi. Escolha uma das opções acima", pois o chat não era apto a ler mensagens que não fossem as respostas disponíveis pela plataforma.

A tentativa de resolver a questão por telefone também não funcionou. Segundo Marcos, um robô identificou a compra, informou que enviaria um link pelo WhatsApp e encerrou a ligação. Durante dois dias, ele tentou formular a solicitação de maneiras diferentes e pediu para conversar com uma pessoa, sem sucesso.

Sem conseguir avançar pelos canais digitais, decidiu ir pessoalmente a uma loja física. Lá, apresentou a nota fiscal ao gerente, que identificou um erro na etiqueta de expedição e abriu um chamado interno. Em um prazo de sete dias a geladeira incorreta foi retirada e substituída pelo modelo certo.



Como se proteger

1 - Exija o transbordo para o atendimento humano solicitando expressamente o encaminhamento para um operador, o registro formal da reclamação, o prazo de resposta e a justificativa por escrito caso o pedido seja recusado.

2 - Registre e organize todas as provas das tentativas guardando prints, e-mails, protocolos e extratos de chamadas com datas e horários, montando uma linha do tempo com o tempo gasto e os prejuízos causados.

3 - Peça os históricos e gravações oficiais com base no Decreto do SAC, exigindo o envio gratuito do relatório de atendimentos em até 5 dias corridos e solicitando as cópias das ligações mantidas por até 90 dias.

4 - Recorra às instâncias administrativas de proteção ao consumidor acionando a ouvidoria da empresa, o portal Consumidor.gov.br, o Procon local ou a agência reguladora responsável pelo setor do serviço prestado.

5 - Ingresse no Juizado Especial Cível em caso de prejuízos não resolvidos, podendo agir sem advogado para causas de até 20 salários-mínimos ou com defensor obrigatório para valores entre 20 e 40 salários-mínimos.

Obstáculos

A situação vivida pela dentista Renata Aragão foi diferente, mas também envolveu a dificuldade de obter uma solução por meio de sistemas automáticos. A internet residencial dela foi bloqueada por falta de pagamento, apesar de a fatura ter sido quitada por Pix no próprio dia do vencimento.

Ao ligar para a operadora, Renata ouviu uma mensagem automática informando a existência de um débito e o envio de um código de barras por SMS. Sem oportunidade de explicar que já havia realizado o pagamento, a ligação era encerrada.

No WhatsApp, o sistema indicava conteúdos sobre como pagar a conta pelo aplicativo, mas não oferecia uma opção para enviar o comprovante. Pelo chat do site, a consumidora tentou explicar o ocorrido, mas a conversa foi encerrada sob a justificativa de inatividade. "Vendo que o atendimento era um muro inflexível de robôs, decidi não perder mais tempo", conta.

Renata procurou a Ouvidoria da operadora e registrou uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br, anexando o comprovante do Pix. No dia seguinte, recebeu uma ligação de uma atendente humana, que confirmou o erro no sistema e restabeleceu o sinal em menos de 24 horas.

Novas regras

A partir de hoje (2/11), novas regras do Banco Central obrigam empresas reguladoras e instituições financeiras digitais supervisionadas pelo BC a oferecer nos SACs atendimento humano em tempo real por telefone e canais digitais. O objetivo da medida é superar os gargalos das triagens automatizadas e garantir aos consumidores um suporte mais ágil, acessível e eficiente.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece, entre os direitos básicos, o acesso à informação adequada e clara sobre produtos e serviços. Também prevê a responsabilidade dos fornecedores por danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços. Por isso, a adoção de sistemas automatizados não elimina as obrigações das empresas perante seus clientes.

Para o advogado João Paulo Ribeiro Dornelas, a automação é legítima enquanto contribui para resolver os problemas de maneira rápida e compreensível. O limite é ultrapassado quando o sistema passa a dificultar o acesso à informação ou impede que o consumidor encontre uma saída para sua solicitação. "Se o atendimento daquela empresa é montado de modo que o cliente não consegue falar com uma pessoa, não entende as opções ou fica preso em respostas que não levam a lugar nenhum, a empresa deixa de economizar custos e passa, imediatamente, a transferir o prejuízo para quem a contratou", explica.

O advogado ressalta que em setores regulados pelo governo federal, como telecomunicações, bancos, energia e planos de saúde, existem regras específicas para o atendimento ao consumidor. O Decreto nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), prevê atendimento telefônico humano por, no mínimo, oito horas diárias, sem estabelecer uma obrigação geral de disponibilização de atendentes humanos durante as 24 horas do dia.

O advogado Sandro Brotherhood também chama atenção para a diferença entre disponibilizar um canal de atendimento e oferecer, de fato, uma solução.

No comércio eletrônico, ele destaca que o Decreto nº 7.962/2013 estabelece obrigações relacionadas ao atendimento facilitado, à confirmação imediata do recebimento das demandas e à manifestação do fornecedor em até cinco dias. O cumprimento formal dessas etapas, entretanto, não significa necessariamente que o problema foi resolvido. "Um aviso automático de recebimento não substitui o tratamento da reclamação", afirma.

De acordo com Brotherhood, o uso de inteligência artificial, por si só, não caracteriza uma prática abusiva. A avaliação depende do funcionamento concreto do serviço e dos obstáculos impostos ao consumidor. Um sistema que responde adequadamente a dúvidas simples pode ser eficiente. Já um atendimento que impede o cancelamento de um serviço, dificulta a contestação de uma cobrança ou mantém o cliente preso em respostas repetitivas pode ultrapassar os limites da razoabilidade.

A empresa continua responsável pelo serviço oferecido, mesmo quando utiliza tecnologia desenvolvida por terceiros. Assim, atribuir uma falha ao robô não afasta automaticamente a responsabilidade do fornecedor.

Tempo perdido

Além da dificuldade de resolver o problema original, o consumidor pode sofrer consequências pelo tempo gasto em tentativas frustradas de atendimento. É nesse contexto que aparece a teoria do desvio produtivo do consumidor, relacionada às situações em que uma pessoa precisa abandonar atividades profissionais, descanso ou outros compromissos para solucionar um problema causado pelo fornecedor.

O advogado João Dornelas explica que a prática pode configurar uma violação dos direitos do consumidor e, conforme as circunstâncias, fundamentar um pedido de indenização. Isso não significa, porém, que qualquer demora ou falha no atendimento gere o direito à reparação.

A análise depende de elementos como a duração do problema, a quantidade de tentativas realizadas, a postura da empresa e os prejuízos efetivamente provocados. É importante, portanto, demonstrar que o consumidor enfrentou dificuldades relevantes para resolver uma situação que deveria ter sido solucionada pelo fornecedor.

Brotherhood também ressalta que a indenização não decorre simplesmente do uso de inteligência artificial. O ponto central é verificar se houve uma conduta que ultrapassou os limites da razoabilidade e quais foram suas consequências. "O problema surge quando a estrutura impõe barreiras desproporcionais ao exercício de direitos, como dificultar sistematicamente um cancelamento ou inviabilizar uma reclamação legítima", explica.

»MERCADO LIVRE
SEM REEMBOLSO

A consumidora Janaína Lobo denuncia problemas na devolução de um produto comprado pelo Mercado Livre. Segundo ela, após receber uma mercadoria que não atendeu às suas expectativas, solicitou a devolução, mas afirma que o vendedor recebeu um item diferente daquele que havia enviado. A cliente relata que a plataforma se recusa a reembolsar o valor pago.



Comentário da empresa

» *O* **Correio** *entrou em contato por e-mail com a empresa, mas até a publicação da matéria não houve retorno.*

Comentário do cliente

» *"Vou acionar um advogado. Isso é golpe contra o comprador."*

»VIVO
PLANO ALTERADO

A consumidora Agatha Santos reclama de uma alteração de plano realizada sem sua autorização. Segundo ela, ao buscar atendimento para resolver o problema, enfrenta dificuldades para conseguir uma solução. A cliente afirma ter aguardado cerca de 40 minutos na ligação e relata que, ao procurar atendimento presencial ou pelo WhatsApp, é orientada a entrar em contato por outro canal. Insatisfeita com a falta de resolução, ela considera solicitar a portabilidade para outra operadora.

Comentário da empresa

» *A Vivo foi procurada, mas não retornou.*

Comentário do cliente

» *"Difícil, viu? O jeito vai ser pedir portabilidade."*

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

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@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