



Começaram a vigorar as novas regras que passam a regulamentar o tempo que o consumidor gasta para entrar em contato com o atendente de empresas e solicitar informações, cancelamentos ou ajuizar reclamações através do telefone. O Procon, ligado à Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social, está atento a essas mudanças, e orienta sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Segundo a coordenadora do Procon, Juliana Rossi, os serviços de atendimento ao consumidor devem garantir no primeiro menu eletrônico e em todas suas subdivisões o contato direto com o atendente, sendo que, sempre que o atendimento for realizado de forma eletrônica, as opções de reclamações e de cancelamento têm de estar entre as primeiras opções. Ainda no caso de reclamação e cancelamento, fica proibida a transferência da ligação, portanto todos os atendentes deverão ter atribuição para executar essas funções. A norma também determina que o pedido de cancelamento de um serviço deve ser registrado de imediato e os efeitos do cancelamento também devem ser imediatos.

Quanto ao tempo máximo para o contato direto com o atendente, o Ministério da Justiça estabelece que as empresas ligadas aos setores que já possuem os seus serviços regulados pelo governo como planos de saúde, água, energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, transporte aéreo e terrestre terão o tempo máximo de um minuto para possibilitar que o

consumidor entre em contato direto com o atendente, quando essa opção for por ele selecionada. As exceções são para os serviços financeiros, bancos e operadoras de cartões de crédito, pois o contato direto com o atendente deverá acontecer em até 45 segundos, ressalvando as segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, o consumidor poderá aguardar por um tempo máximo de 90 segundos.

“As empresas que não se adequarem serão autuadas pelo Procon e responderão a processo administrativo com aplicação de multa. As multas variam de acordo com a gravidade e quantidade de infrações cometidas, bem como com a condição econômica do infrator e vão de R\$ 212,00a R\$3.192.300,00, podendo ser aplicadas em dobro no caso de reincidência”, explica Juliana.

Qualquer dúvida sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, a pessoa deve procurar o Procon, agora localizado na av. São Carlos, 1.800, centro, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Mais informações nos telefones 3307-6440 ou 3362-1180.

(12/12/08)