

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

Se o prezado leitor já ligou para algum serviço de atendimento, deve ter percebido que esse item obrigatório do Código de Defesa do Consumidor se tornou num instrumento banalizado, motivo até de chacotas em programas humorísticos, quando deveria significar um diferencial competitivo das empresas. Não conseguimos falar com o atendente, a ligação é transferida para outra pessoa e temos que repetir todo o discurso, a ligação é desligada, etc.

Para resolver este problema, o Decreto n. 6.523, cujos efeitos vigorarão a partir de 1º de dezembro de 2008, fixa normas gerais sobre o SAC por telefone, no âmbito dos prestadores de serviços regulados pelo Poder Público federal, que tenham por finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O serviço deve ser gratuito e na primeira opção eletrônica deverá ser oferecida a possibilidade de contato direto com o atendente, a opção de reclamação e de cancelamento de contrato ou serviços. O contato direto deverá constar em todas as subdivisões do guia eletrônico. Salvo normas específicas, o serviço deverá estar disponível durante 24 horas por dia e 7 dias por semana e a ligação não poderá ser finalizada pelo fornecedor.

A qualidade do atendimento deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. O atendente deve ser pessoa com capacidade técnica para resolver as demandas em linguagem clara, sendo vedada a transferência da ligação. Os dados pessoais devem ser preservados e é vedada a veiculação de publicidade durante o tempo de espera para o atendimento.

O consumidor pode acompanhar o andamento de suas demandas por meio de registro numérico, cujo conteúdo lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 horas, por correspondência ou meio eletrônico. As chamadas deverão ser gravadas e conservadas pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer o acesso do seu conteúdo. As informações solicitadas serão prestadas de imediato e as reclamações, resolvidas no prazo máximo de 05 dias úteis. O SAC processará imediatamente a solicitação de cancelamento do serviço, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo e independentemente de seu adimplemento contratual.

Ivaldo Kuczkowski – presidente@audicononline.com.br