

Setor de telefonia lidera reclamações de call centers, diz Ministério da Justiça.

57% das demandas vêm de pessoas insatisfeitas com essas empresas. Governo pede condenação de R\$ 300 milhões para duas telefônicas.

O Ministério da Justiça divulgou nesta terça-feira (28) balanço que mostra que o setor de telefonia é o que registra mais reclamações entre os segmentos de serviços de atendimento ao consumidor (SACs), com 57% do total de demandas.

“Este setor de telefonia nada faz de relevante para atender o consumidor. Isso é grave porque machuca a pessoa. Desligam-se ainda os telefones na cara do nosso consumidor”, afirma o diretor do Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), Ricardo Morishita.

Os dados foram apresentados nesta manhã, quase um ano após a publicação, em 31 de julho de 2008, do [decreto que regulamentou os serviços de call center](#). As novas regras, no entanto, entraram em vigor apenas no dia 1º de dezembro do ano passado.

Morishita acrescentou que o setor de telefonia “conseguiu ser cinco vezes pior que o de cartão de crédito”, o segundo na escala de maior número de reclamações.

Claro e Oi/Brasil Telecom

Na segunda-feira (27), o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) protocolou duas ações na Justiça Federal de Brasília em que pede que as empresas Claro e Oi/Brasil Telecom sejam condenadas a pagar R\$ 300 milhões por descumprimento às regras fixadas para os call centers. O SNDC, vinculado ao Ministério da Justiça, assina as ações em conjunto com Procons de 23 estados e do Distrito Federal.

Segundo Morishita, a Oi/Brasil Telecom recebeu 37 autuações, com R\$ 2,5 milhões em multas, e a Claro já foi autuada 29 vezes, num total de R\$ 1,1 milhão. “Ambas não têm atendido as expectativas legítimas do consumidor”, disse.

No segmento de telefonia móvel, a Claro foi a mais citada, com 31% das reclamações. Já na telefonia fixa, a Oi/Brasil Telecom responde por 59% do total de demandas. Entre os motivos de queixas dos consumidores estão as dificuldades no acesso, má qualidade do atendimento e problemas relacionados ao pedido de cancelamento imediato.

Nas denúncias apresentadas contra as duas empresas, o SNDC argumenta que, “em razão do reiterado desrespeito a ausência do diálogo, foi imperativo buscar a reparação moral de toda a sociedade, que se vê lesada face ao descumprimento das normas existentes para proteção dos consumidores.”

Caso condenadas, as empresas terão de destinar o valor para subsidiar projetos voltadas para a “preservação e valorização da cidadania.”

Outro lado

O G1 entrou em contato com as duas empresas por e-mail. A Claro informou que não recebeu qualquer comunicação a respeito do citado processo promovido pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e pelos Ministérios Públicos,

portanto, não pode opinar. A empresa reafirmou seu compromisso com a qualidade do atendimento de seus clientes e de seus serviços.

Por e-mail, a Oi/Brasil Telecom informou que também não havia sido notificada e, portanto, não se pronunciaria sobre a ação. "A companhia esclarece que tem como princípio o comprometimento em fazer grandes investimentos no setor de telecomunicações no Brasil para levar, com qualidade, cada vez mais serviços para a grande massa de consumidores, em mais de 30 mil localidades onde está presente atendendo cerca de 57 milhões de clientes", informou.

Portaria

A norma dos call centers define o tempo máximo de um minuto de espera para que o consumidor seja atendido por empresas que prestam o serviço de call center. Empresas de oito setores são obrigadas a garantir, no primeiro menu eletrônico, o contato direto com um atendente: energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus, bancos e cartões de crédito fiscalizados pelo Banco Central.

As empresas autuadas podem recorrer da decisão junto a Secretaria de Direito Econômico do MJ. Em caso de não cumprimento da norma, o cidadão deverá fazer denúncias ao Procon. Nesse caso, cabe à empresa o ônus da prova. Morishita orienta o consumidor a sempre anotar o protocolo do atendimento.

O Ministério da Justiça informou ainda que vai criar em agosto um mecanismo para que consumidores possam fazer reclamações sobre call centers através da internet.

Fonte Site: G 1

Reportagem de: Diego Abreu , G 1 em Brasília