

Atenção! Mudou a regra do jogo

Apesar das mudanças impostas, o decreto pode ser positivo para as empresas

O decreto presidencial nº 6523/2008, que visa fixar normas gerais sobre o SAC, entrará em vigor em nosso ordenamento jurídico em 1º de dezembro de 2008. O decreto visa observar dois direitos básicos do consumidor: o de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar, e manter o consumidor protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

É importante ressaltar que este decreto atinge, especificamente, os fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal e tem como objeto regular a atuação dos SACs dessas empresas. Não são todos os serviços relacionados ao callcenter que estão regulados por esse decreto, mas, apenas, aqueles relacionados à resolução de demandas dos consumidores no que se refere à solicitação de informações, dúvidas, reclamação, suspensão ou cancelamento de serviços. Portanto, está excluída a oferta e contratação de novos produtos e serviços. As empresas podem permanecer atuando nesse ramo, sem qualquer imposição ou alteração.

As empresas de callcenter terão de investir em tecnologia, informática, e, acima de tudo, no treinamento dos atendentes. Tais investimentos não serão poucos, e o tempo para tanto é relativamente curto, apenas quatro meses. Com efeito, a inserção desse decreto em nosso ordenamento jurídico, terá o condão de alterar sensivelmente a forma de prestação dos serviços efetuados por essas companhias, principalmente no que se refere ao contato com o público. Baseado no princípio do direito a informação, o decreto busca universalizar o acesso do consumidor aos serviços e informações das

empresas, estabelecendo um relacionamento direto e satisfatório entre empresa e consumidor.

O que se verifica é a intenção da Presidência da República em agilizar o atendimento de solicitações ou reclamações feitas pelos usuários às empresas prestadoras de serviço que utilizam callcenters para viabilizar o contato com seus consumidores. Tendo-se em mente que a maior parte dessas firmas atua com consumidores finais, deve-se considerar que no caso de demanda judicial caberá às empresas o ônus de realizar a prova de que todas as exigências da norma foram atendidas, sob pena de não lograrem êxito no final.

As empresas terão de rever suas estratégias de relacionamento com o cliente, o que poderá, em muitos casos, fazer com que o setor de atendimento ao consumidor seja tão priorizado como a área de vendas. Contudo, o decreto não precisa ser visto apenas como dificuldade a ser enfrentada. Pode-se analisar com enfoque no aumento da proximidade e na qualidade do relacionamento com o cliente. Se bem tratado internamente nas empresas, tal regulamentação poderá ser utilizada como alavanca de marketing de relacionamento, melhorando a imagem perante o consumidor.

O que se percebe, portanto, é que a nova regulamentação atenderá não apenas ao anseio do consumidor final, mas, também, poderá estar em sintonia com práticas de aperfeiçoamento no relacionamento com os clientes que estão sendo, gradativamente, adotadas pelas empresas.



Ana Lúcia Vidigal Lopes da Silva, é sócia do escritório Lopes da Silva & Associados, atua nas áreas preventivas e contenciosas do direito civil, comercial, imobiliário, consumerista e contratual. E-mail: analucia@lopesdasilva.adv.br

No caso de demanda judicial caberá às empresas o ônus de realizar a prova de que todas as exigências da norma foram atendidas, sob pena de não lograrem êxito no final.