

Para empresas, lei provocará demissão e é inconstitucional

Márcio Pinho

Entidade diz que só o Congresso pode aprovar legislação que restringe telemarketing

Empresária diz que terá de "fechar as portas", caso a medida autorize que pessoas jurídicas se cadastrem em lista contra o telesserviço

A ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) afirmou, por meio de nota oficial, que a lei é inconstitucional e que só o Congresso poderia aprová-la.

Jarbas Nogueira, presidente da entidade, disse ter "convicção de que o mercado pode regular suas atividades". A entidade ressaltou a importância de regulamentar o setor para referendar as "boas práticas".

"Em reunião com o governo e o Procon, a ABT apresentou diversas propostas que ainda deverão ser mais discutidas e aprofundadas para que se garanta o respeito ao cidadão e ao consumidor, mas sem gerar desempregos ou prejudicar o uso do telemarketing como ferramenta para a competição [...] fundamental para garantir preços cada vez melhores."

Para o advogado especializado em consumo, Vinícius Zwarg, a constitucionalidade é discutível. "Há o argumento de que a área de telecomunicações é de competência da União".

Segundo ele, porém, quem defende a lei pode afirmar que a União ainda não legislou sobre o assunto, que a lei está vigente e que ela passou na Comissão de Constituição e Justiça da Assembléia Legislativa.

Segundo a ABT, a nova lei poderá causar a exclusão das pequenas e médias empresas e a perda de empregos no setor.

Ana Maria Moreira Monteiro, presidente da AM 3, empresa de consultoria de telesserviços, afirma que mais de 1 milhão de pessoas trabalham hoje no ramo, incluindo funcionários em condição irregular.

Ela afirma ser contra o trabalho de empresas que telefonam "sem critérios, sem direcionar produtos a públicos específicos" e que contribuem para a impressão de que ninguém gosta de receber ofertas, ao contrário do mostrado por pesquisas.

Em empresas ouvidas ontem pela Folha, o clima era de apreensão e de expectativa.

Walquíria Alves Teixeira, da WA Telemarketing, diz temer "fechar as portas" caso a medida autorize empresas a se cadastrarem. "Trabalho com dez funcionários que fazem prospecção de clientes, vendendo serviços para empresas. Se a medida incluir pessoa jurídica, fecho as portas", disse. Segundo o Procon, a lei não diferencia pessoas físicas de jurídicas.

Para Sandra Mirandola, da Digicom, empresa que tem 60 funcionários e trabalha com pesquisas de mercado e eventualmente com marketing ativo, o cadastro poderá reduzir as metas de vendas em 50%.

NOVAS REGRAS PARA TELEMARKETING

A partir da regulamentação



Governo do Estado de SP cria cadastro para bloquear ligações de telemarketing

- 1 Como fazer parte do cadastro?**
O titular da linha deve solicitar o cadastro à Fundação Procon-SP. Ainda não há um formulário na internet
- 2 Como ele funciona?**
O consumidor passa a ter as ligações de telemarketing "bloqueadas" a partir do 30º dia de ingresso no cadastro. O usuário poderá solicitar a qualquer momento sua exclusão ou inclusão
- 3 O que as empresas devem fazer?**
Empresas de telemarketing deverão se cadastrar para ter acesso à lista de telefones inscritos no cadastro da Fundação Procon-SP
- 4 O registro barra todas as ligações?**
A lei não se aplica às entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos
- 5 E se a empresa descumprir o cadastro?**
A empresa que não respeitar o cadastro estará sujeita às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor

NOVAS REGRAS PARA CALL CENTERS

A partir de dezembro



Decreto assinado em julho pelo presidente proíbe espera maior que dois minutos em call centers

- » Para serviços ininterruptos, como cartão de crédito, TV a cabo e telefone, por exemplo, o atendimento **deverá funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana**
- » No menu inicial do atendimento, **duas opções de transferência serão obrigatórias:** cancelamento do serviço e contato com um atendente
- » As empresas terão de disponibilizar **um único número de telefone, gratuito**, para os serviços de informação, reclamação e cancelamento



Ilustrações Stefan

- » As empresas terão cinco dias úteis para responder à reclamação e, caso solicitado, **72 horas para encaminhar um histórico**
- » Caso solicitado, o cancelamento do serviço terá que ser imediato

Fonte: Folha de S.Paulo, São Paulo, 9 out. 2008, Cotidiano, p. C1 e C3.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais