

O SAC, sempre o SAC

Neusa Spaulucci

O mundo evolui, nós evoluímos e assim caminha a humanidade. Porém, nem tudo, nem tudo... O atendimento ao consumidor das empresas, os famosos SACs, por exemplo, continuam os mesmos. Deram um "tapa", como se diz por aí, mas não passa disso.

Semana passada comprei um sofá e uma mesa em uma grande rede de lojas, marca famosa e moderna, diga-se de passagem, com atendimento impecável, até chegar ao SAC. O vendedor disse que a loja ligaria para agendar a entrega e a instalação. Pensei: que legal, estamos indo superbem. Agendar o dia! Nossa! Quanta evolução. E tudo aconteceu como o previsto.

A loja ligou, mas apareceu na tela do celular aquele aviso: "sem identificação", que faz você pensar duas vezes antes de atender. Sempre atendo a esses "sem número", mas pensei que pudesse ser algum chato, em função do horário - começo da noite. Deixaram recado para eu entrar em contato pelo 0800... Adivinhem!? Acertou. Calvário, peregrinação...

Ligo, entra a voz macia, de rapaz, com aquele papo: "Sua ligação é muito importante para nós. Se você quer falar com o atendimento ao cliente, digite 1, se quer falar com vendas, digite 2...,.... digite 3, ... digite 4", e assim vai até o número 7 ou 9. Quando termina a gravação, você já esqueceu qual número deveria digitar. Bem, como gato escaldado tem medo de água fria, fiquei atenta ao número do meu destino. Digita o tal número. E lá vem a ladainha de novo... Para falar sei lá com quem..., digite..., digite..., digite. Ok. Faço tudo o que pedem. No final, o rapaz de fala mansa e simpática diz: "Para sua segurança a conversa está sendo gravada". Pergunto: que conversa, cara pálida, se até agora só você falou?

Bem, a partir desse diálogo mono, você aguarda alguns minutos. Ouve aquele musiquinha infernal, que eles acham que você gosta ou que, no mínimo, vai te acalmar, e nada. Ninguém, nenhuma voz. Você olha em torno só para conferir o monte de coisas que tem por fazer, e tenta ficar calmo, até que... Ah, que sorte! O rapaz voltou a falar comigo. Disse: "Desculpe! No momento, todos os nossos operadores estão ocupados. Por favor, tente mais tarde ou deixe seu recado, após o bip".

Como boa samaritana, tento deixar recado, mas não tem sinal. Desligo! Tento mais tarde. Faço tudo de novo e os operadores continuam ocupados. No dia seguinte, recebo e-mail da tal loja dizendo que "tentou, sem sucesso, contato comigo". Conclusão: a culpa é minha e, por isso, não consegui agendar a entrega para o dia inicialmente prometido. Azar! Desculpem o trocadilho, mas haja SAC.

Outra decepção. Quando a loja falou em agendar a entrega e instalação, comemorei, já que hoje em dia não dá para ficar plantando esperando. Temos muita coisa pra fazer em pouco tempo. A loja marca dia e hora para efetuar o serviço. O dia, ok. Já a hora: entre 8 e 17. Isso é que é ser preciso?

Conheço uma pessoa que antes de ligar para o SAC, telefona, para o tele vendas. Imediatamente é atendido e explica que quer falar, na verdade, com o atendimento ao cliente. Para se livrar logo do tal encrenqueiro que pode fazer com que ele perca tempo e quiçá uma venda, o operador encaminha rapidinho a ligação para o SAC. Sabem que funciona bem?

Depois do aborrecimento com a entrega dos móveis, na mesma semana fui trocar um livro, comprado em uma das famosas lojas do ramo em São Paulo. Na troca fiquei com um crédito de R\$ 10,00, já que a obra anterior era mais cara. A loja queria que eu escolhesse algo uma revista, uma agenda, qualquer coisa - para eu "não perder o dinheiro". Lógico que, naquele momento, não precisava de nada, a não ser trocar o livro. Aliás, está no Código de Defesa do Consumidor que, caso o consumidor não queira, o estabelecimento deve devolver o dinheiro, em espécie, e não ficar empurrando produtos que você não quer para ficar quites. Outro desgaste, porque "não é política da empresa devolver dinheiro". Ahã!

Resumindo, devolveram os R\$ 10,00. Não porque sejam bonzinhos. E sim porque se falou que está lá no Código de Defesa do Consumidor. Será que sempre será assim? Para tudo temos de sacar do livrinho?

Faz 20 anos que o Código de Defesa do Consumidor começou a vigorar e, desde então, como disse anteriormente, as coisas melhoraram, mas ainda deixam muito a desejar.

Fonte: Propmark, São Paulo, 31 maio 2010, p. 31.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais