

## **Consumidor espera 10 minutos em call center apesar de lei**

*Márcio Pinho*

*Oito empresas, entre 28, foram reprovadas em teste feito pela Folha; regra entrou em vigor há 1 ano e meio*

*Serviço Fale com o Presidente, da TAM, teve pior desempenho; governo já multou 12 companhias*

Um ano e meio após as novas regras para os call centers terem entrado em vigor, a companhia aérea TAM ainda deixa o consumidor ouvindo intermináveis musiquinhas por mais de dez minutos sem atendê-lo.

A espera máxima deveria ser de 60 segundos pelo decreto que regulamentou os SACs (serviços de atendimento ao cliente) em 2008.

O serviço Fale como Presidente, da TAM, teve o pior desempenho entre 28 empresas testadas pela Folha - oito foram reprovadas. Após esperar por dez minutos, a reportagem fez como muitos consumidores: desistiu.

A TAM é uma das 12 empresas já multadas pelo DPDC - órgão do Ministério da Justiça. Poderá ter de pagar mais de R\$ 3 milhões - os processos ainda não foram finalizados, pois as empresas apresentam defesa.

Em São Paulo, o Procon já aplicou multas de valor semelhante a Telefônica, Claro, Tim e Vivo, entre outras. No total, foram R\$ 35 milhões de multas a 43 empresas.

O mau desempenho do setor de telefonia também se repetiu no teste da Folha. A Vivo levou a "medalha de prata" - 4min30s. A Telefônica nem tem a opção "falar com atendente" no menu inicial.

No setor de TV a cabo, a TVA se destacou, com espera de cerca de três minutos numa das tentativas.

Em saúde, a Medial chega a informar na gravação que o SAC "é exclusivo para atendimento em conformidade com o decreto 6523/ 08". Em seguida, descumpre-o com 2min36s de música.

### **BALANÇO**

Para Juliana Pereira, do DPDC, o fato de 19 empresas terem tido bons resultados mostra um saldo positivo nos primeiros 18 meses.

Ela diz, porém, que os SACs precisam ser melhorados. E isso passa pela ação dos Procons e pela conscientização das empresas.

"Elas precisam ver que, após 20 anos do Código de Defesa do Consumidor, os clientes estão mais exigentes. Quando não se sentem satisfeitos, trocam de empresa."

**Fonte: Folha de S.Paulo, São Paulo, 11 jun. 2010, Cotidiano 2, p. 6.**