

## **Realidade mostra que, apesar da lei, muitos direitos ainda são violados**

*Estela Guerrini*

Há um ano e meio, os consumidores passaram a ter parâmetros mais concretos para saber quais direitos possuem quando ligam para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos setores regulados pela esfera federal - como bancos, telefonia e energia elétrica.

Desde dezembro de 2008, as empresas passaram a ter de seguir uma série de regras, entre as quais atender o consumidor em, no máximo, um minuto e não transferir a ligação caso o objetivo do contato seja reclamar ou cancelar algum serviço.

Tudo se resume, basicamente, ao direito à informação, um dos pilares do Código de Defesa do Consumidor. É um decreto que, em um mundo ideal, no qual as empresas espontaneamente respeitassem as regras previstas em uma lei federal, não precisaria existir.

Mesmo com a existência dessas regras, a realidade, no entanto, nos mostra que muitos direitos ainda continuam sendo violados.

O alto tempo de espera para ser atendido, o não envio do histórico e de gravações de ligações feitas anteriormente, a inexistência de um menu eletrônico, a necessidade de o consumidor digitar o seu CPF, seu número de telefone ou o do cartão -e, às vezes, o código dele- para ser atendido, são alguns dos problemas que ainda são encontrados nos serviços.

A prática de digitar os números pode ser aceita desde que tenha como finalidade única orientar o atendimento ao consumidor, e jamais pode ser um obstáculo.

As empresas cumprem com mais facilidade os aspectos formais do decreto, mas ainda é preciso mais atenção à preparação dos atendentes, para que o atendimento ao público mostre-se, de fato, adequado. Sem isso, o respeito a todos os aspectos formais será insuficiente, como as opções que constam no menu eletrônico ou o número gratuito do SAC.

Por fim, é necessária uma fiscalização ainda maior sobre os serviços de atendimento ao consumidor de todos os setores que são regulados pelo Decreto.

É fundamental que os consumidores participem desse processo e denunciem, sempre que tiverem seus direitos violados, aos órgãos competentes, como a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), responsável pela fiscalização e punição às empresas de telefonia para, efetivamente, serem cumpridas as regras que contribuirão para evolução do SAC.

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