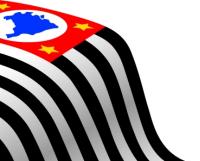
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON-SP







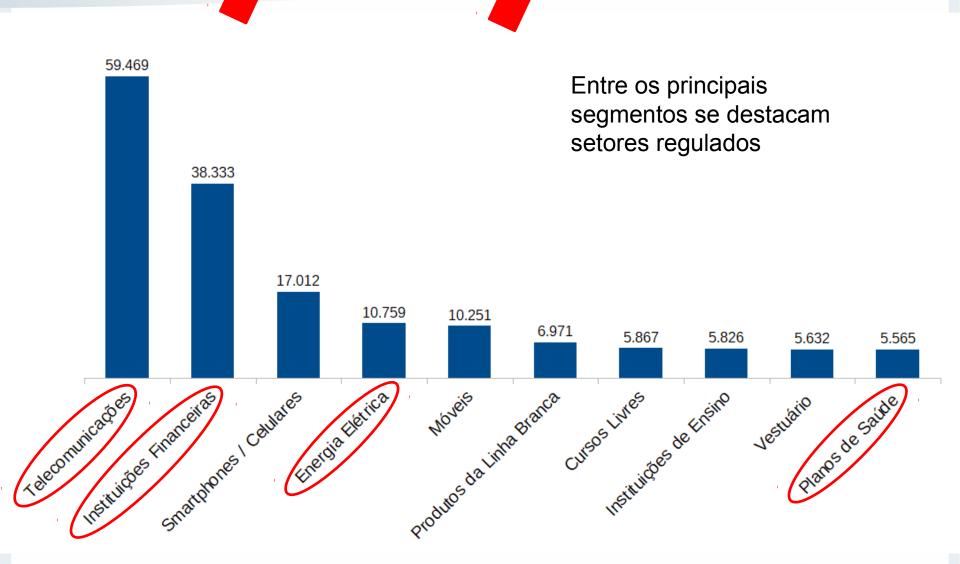


O consumidor está, realmente, empoderado?





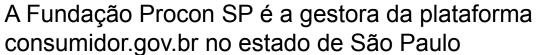
Fundação Procon SP | 2017 | Atendimentos | 10 principais segmentos

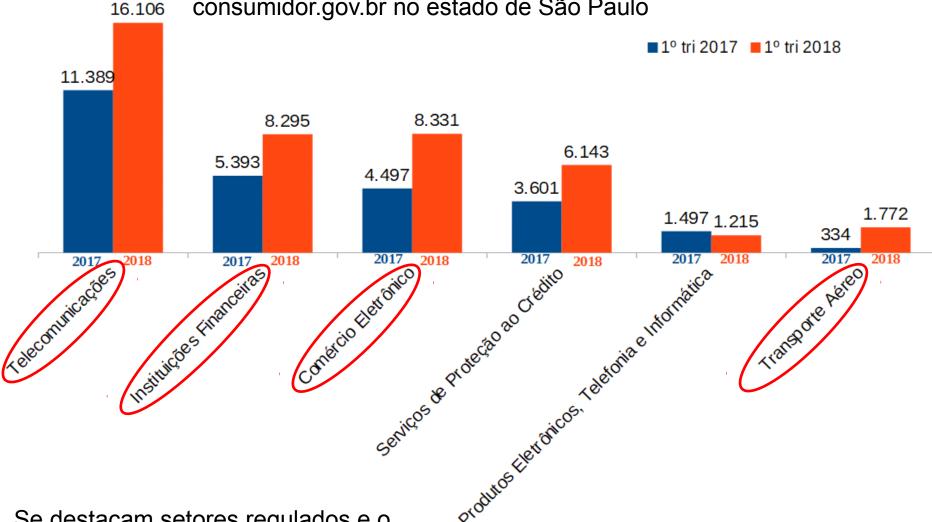






Consumidor.gov.br | Dados de SP Comparativo | 1º trimestre 2017 – 1º trimestre 2018





Se destacam setores regulados e o Comércio Eletrônico





Ainda há um abismo entre atender e solucionar a demanda.

A solução deve estar no centro do atendimento.

Responder não é Solucionar.

O problema solucionado no Procon – em 99% das vezes – passou pelo SAC da empresa e não foi atendido, pela falta de autonomia / qualificação ou alçada diferenciada.





O próprio órgão regulador e fiscalizador percebe que o tão falado empoderamento e digitalização do consumidor ainda não apresenta efetividade.

NOVAS FORMAS DE PAGAMENTO

Difícil opção ao dinheiro vivo

BC quer incentivar meios eletrônicos, mas esbarra em falta de infraestrutura e força do hábito

GABRIELA VALENTE, BARBARA NASCIMENTO E GABRIEL MARTINS economia@oglobo.com.br

As maiores barreiras são desinformação, falta de hábito e de infraestrutura, com a interno precária no interior. O foco do BC, entretanto, é a periferia das grandes cidades, onde o apego adinheiro é malor, e o alto número de habitantes pode ajudar a mudar a cultura mais facilmente do que nos rincões do país. A ideia é convencer gente como a jovern cuidadora de idosos losilene Ferreira, de 23 anos. A cada 15 dias, depois de sacolejar por uma hora na volta do trabalho, em Brasília, ela chega a Valparaíso, em Goiás, e segue o mesmo ritual: saca todo o salário no caixa eletrônico e caminha até sua casa, à noite, numa área perígosa da cidade:

— Não deixo nem um dia na conta — confessa. Ela é apenas mais um dos 79 milhões de correntistas com relacionamento bancário mínimo. Jovenila Pinto de Oliveira, de 76 anos, retira



Violência. Em Japeri, caixa eletrônico fica dentro de mercado, mas não tem a função saque habilitada. Por medo de assaltos, outros comerciantes retiraram equipamen

Fonte: jornal O Globo, de 1º/abr/2018 - Caderno Economia

Qualquer alteração na legislação que tenha reflexos nas relações de consumo deve ser feita de forma a ampliar os direitos já conquistados, não se admitindo qualquer retrocesso.

Não adianta diversificar canais e investir no digital com problemas antigos de atendimento, respostas padronizadas e pouco foco na solução.

Canais adequados para atender os diversos perfis da sociedade.





O consumidor encontra dificuldades para exercer seus direitos

Redes de varejo restringem troca à loja onde item foi comprado

Regras tributárias dificultam operação entre unidades e causam transtorno a clientes



Fonte: jornal O Globo, de 1º/abr/2018 – Caderno

Defesa do Consumidor

O Grupo GPA apresentou – desde o final de 2016 – como estratégia para melhoria na quantidade de demandas, a possibilidade do consumidor comprar na loja online e receber na loja física como forma de otimizar o tempo e evitar problemas com a entrega.

No entanto, verificou-se o contrário: disparou na 1ª colocação no Ranking de Reclamações da Fundação Procon SP de 2017 tendo como principal problema a não entrega dos produtos.

Qual a efetividade dos canais integrados na prática?





Após 10 anos de vigência do Decreto 6.523/2008 os consumidores ainda reclamam no Procon de problemas relacionados ao SAC:

Dificuldade de cancelamento pelo SAC, sendo que tal demanda, pela legislação, deve ser processada de imediato.

Situações em que o usuário liga para os números e o SAC não atende ou demora a atender, descumprindo a regra de tempo máximo para contato com o atendente. Além disso, a empresa pode até atender o telefonema do consumidor no período previsto, mas muitas vezes ele fica esperando ouvindo a mensagem onde informam que "todos os atendentes estão ocupados";

Empresas apresentam menus de atendimento que não possuem a opção de falar com o atendente, nem no menu principal, nem nos secundários, como determina o Decreto. Algumas vezes, o consumidor só tem acesso as gravações com comando de voz interativo, e não consegue resolver o problema;



- A falta de poder e de capacidade técnica do profissional para resolver o problema, o que constitui uma das principais queixas dos consumidores;
- A veiculação de propagandas, à revelia do usuário, enquanto ele espera para ser atendido. Vale dizer que a norma proíbe a veiculação de qualquer mensagem publicitária durante a ligação, sem o consentimento do consumidor.
- A transferência do consumidor por mais de uma vez, com a necessidade dele de explicar a situação para o novo atendente, inclusive com a anotação de vários protocolos diferentes, para cada atendente. Salienta-se que a Lei do SAC determina que o consumidor só pode ser transferido uma única vez durante a ligação, em no máximo 60 segundos, e o próximo atendente não pode exigir que o problema seja explicado de novo;
- A queda da ligação no meio do atendimento. Vale dizer que a ligação não pode ser finalizada antes da conclusão do atendimento;





- A empresa se nega ou informa sobre a impossibilidade de envio de transcrição de gravação dos últimos 90 dias, no prazo de envio de 72 horas, contrariando o que determina o Decreto;
- Situações em que muitas empresas até têm acesso gratuito (0800), mas para as capitais fornece um número com cobrança de valor de ligação local e não aceita que moradores da capital usem o 0800, contrariando, portanto, o dispositivo que determina que as ligações para o SAC para atendimento das demandas do usuário, não podem resultar em ônus para o consumidor.
- O descumprimento do prazo de cinco dias úteis para que a empresa dê uma resposta efetiva ao consumidor;





O grande número de reclamações concentrado nos serviços regulados demonstram resistência no cumprimento da legislação existente:

As resoluções das agências setoriais (ANEEL, ANATEL, ANAC, ANS, BACEN) que criaram regras de atendimento, convergindo com normas do Decreto também não são cumpridas e seguer fiscalizadas;

O consumidor ao reclamar apresenta as questões relativas ao atendimento do SAC como agravante do seu problema e não como o protagonista da falta de solução;

Segmentos modernos e tecnológicos tem canais antigos de atendimento em seu pós venda.





A Fundação Procon SP entende que qualquer modificação no Decreto nº 6.523/08 deve ser feita no sentido de modernizá-lo, aprimorá-lo e atualizá-lo, abrangendo também os meios de comunicação eletrônicos, tão largamente difundidos como canais de interação entre os usuários e os prestadores de serviço regulados e mais, deve-se levar em consideração a concreta implementação das regras do SAC por parte dos agentes fornecedores afetados pela normatização, sobretudo em relação a resolução efetiva das demandas encaminhadas por seus consumidores.

Preocupa eventual proposta de flexibilização das normas que alterem pontos-chave do Decreto, como tempo de resposta, prazo de solução, tempo de espera para atendimento, indicação de protocolo, obrigações básicas que dificilmente o consumidor aceitará não receber, e que trazem, apesar dos problemas atuais, alguma segurança para consumidores e empresas.

Defendemos a ampliação dos direitos já conquistados, incluindo novas tecnologias, não se admitindo qualquer retrocesso em matéria de direito do consumidor. A discussão sobre o Decreto deve ter como foco a atualização da normativa, sem restringir ou flexibilizar os direitos mínimos que a norma garantiu.





Obrigado.

Paulo Miguel Diretor Executivo Fundação Procon SP

