

CONTRIBUIÇÕES À CONSULTA PÚBLICA DA MINUTA DE DECRETO SOBRE SAC – SENACON, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Atendimento ao Consumidor na Era Digital

Brasília (DF), 15 de março de 2021

A Brasscom, Associação de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais, é entidade sem fins lucrativos de representatividade nacional, e que congrega algumas das mais dinâmicas e inovadoras empresas de TIC alinhadas com a Era Digital, que prestam serviços de TIC, desenvolvem e licenciam software, fabricam e comercializam hardware ou que prestam serviços telecomunicações, e que tem como propósito trabalhar em prol de um Brasil Digital, Conectado e Inovador. Nesse sentido, vimos pela presente manifestação, apresentar nossas contribuições à minuta de Decreto que fixa normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Nossas contribuições levam em conta a experiência da Brasscom em torno dos impactos das soluções e das tecnologias de transformação digital na melhoria dos serviços prestados ao consumidor nas mais diversas verticais econômicas.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO OBRIGATÓRIO PARA O SAC

O parágrafo primeiro do art. 4º da minuta de Decreto impõe a obrigatoriedade do uso de atendimento telefônico para a interação entre os fornecedores e seus consumidores. A Brasscom entende que a obrigatoriedade não é aderente ao processo de transformação digital do Brasil que vem sendo capitaneado pelo Poder Executivo e, portanto, recomenda a supressão do parágrafo, conforme as razões abaixo, mantendo-se assim a regra geral do artigo que determina que seja oferecido ao menos um canal de atendimento, sem qualquer definição a priori sobre qual deverá ser viabilizando, permitindo, desta forma, os processos de inovação e melhoria na oferta dos serviços de atendimento:

- (i) **Neutralidade tecnológica:** A Brasscom defende que, para se atingir os fins dos desígnios públicos, os formuladores de políticas devem evitar condicionar a sua consecução a meios tecnológicos que sejam definidos em lei. Ao optar por uma tecnologia para se atingir o propósito de defesa de direitos do consumidor, o Poder Executivo estabelece padrão discriminatório entre tecnologias, inibindo a inovação e a adoção de novas ferramentas e processos. A experiência do cliente durante a pandemia, e até mesmo antes desse evento, junto com as inovações tecnológicas, refletem um comportamento de interface cada vez mais inovador e em plena evolução. Nesse sentido, a possibilidade de surgirem novos modelos de atendimento é infinita, conferindo maior importância à eficácia do atendimento.
- (ii) **Regulação principiológica:** A Brasscom tem defendido junto aos agentes públicos a importância de normas principiológicas, ou seja, que a norma, ao proteger os valores últimos a serem tutelados pelo Estado, no caso o direito do consumidor, não impeça ou desestimule a adoção, pelo mercado, de mecanismos, processos e tecnologias que possam igualmente, e às vezes com mais eficácia, cumprir o propósito da norma. Uma definição fixa de ferramenta de atendimento ao consumidor, numa realidade de rápidas transformações tecnológicas e uso de inovações como Inteligência Artificial, pode redundar na obsolescência da norma, e, como consequência, na sua baixa efetividade na promoção dos direitos dos consumidores.

ACESSIBILIDADE NO SAC E SOBREPOSIÇÕES NORMATIVAS

O art. 6º da minuta de Decreto impõe a obrigatoriedade de acessibilidade nos canais do SAC mantidos pelos fornecedores. Tendo em vista a existência de normas setoriais que já cuidam dessa temática, a Brasscom sugere a revisão do texto proposto para que seja acrescido de uma referência “conforme definido em regulamentação específica editada por agência reguladora ou órgão setorial responsável”. No caso das operadoras de serviços de telecomunicações, compete destacar que a Resolução nº 667, de 2016, que aprovou o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo, estabelece regras para propiciar às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações e a utilização de equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação.

DA REPETIÇÃO DE DEMANDAS

O art. 10 da minuta de Decreto impede os fornecedores de solicitarem a repetição de demanda por parte do consumidor após seu registro no primeiro atendimento. A Brasscom entende que tal impedimento é indesejável, pois, mesmo com a existência de ferramentas tecnológicas para evitar que tal fato aconteça, pode ocorrer uma restrição técnica que torne necessária a repetição. Além disso, também deveria ser possível a repetição nos casos em que o consumidor consentir ou se houver restrição técnica. Nesse sentido, recomendamos a supressão do mencionado dispositivo ou que seu texto seja ajustado para permitir a repetição nos casos indicados.

DA SOBREPOSIÇÃO DE ÍNDICES DE EFETIVIDADE

O art. 15 da minuta de Decreto determina que a Senacon deverá desenvolver e implementar ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SACs. Tendo em vista que o decreto proposto é específico para setores regulados, a Brasscom entende que a criação de métricas no âmbito do sistema de defesa do consumidor que sejam independentes da atuação dos órgãos setoriais poderá representar uma cumulação de atribuições, criando o risco de conflito entre indicadores. No caso das operadoras de serviços de telecomunicações, a Anatel já realiza o acompanhamento das reclamações por meio da ferramenta Anatel Consumidor, que pode ser acessada via página da Internet ou APP. O Índice de Reclamação (IR) está previsto na Resolução nº 717, de 2019, pela qual a autarquia aprovou o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL. Conforme dicção do art. 1º do Anexo I da mencionada resolução o regulamento tem por objetivo estabelecer mecanismos de gestão da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (telefonia fixa), do Serviço Móvel Pessoal (telefonia celular), do Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga) e dos serviços de Televisão por Assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação de tais serviços aos consumidores.

Portanto, sugerimos que a proposta apresentada a comentários seja revista para indicar, necessariamente, a importância do respeito aos critérios que já tenham sido fixados pelo órgão setorial competente.