

SAC - consumidor será informado sobre o direito de ter acesso à gravação do atendimento

Notícias

Enviado por: smlbaena@mppr.mp.br

Postado em: 15/06/2011

Resolução da Anatel determina que as centrais de atendimento do setor de telecomunicações devem informar ao usuário a possibilidade de solicitar a gravação da ligação.

As empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa, móvel e TV por assinatura deverão informar ao cliente a possibilidade de obter acesso às gravações de suas ligações para as centrais de atendimento. É o que prevê a resolução nº 567 da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), publicada na quinta-feira (26/5). Pela nova norma, as empresas devem deixar claro que os consumidores têm o direito de obter a gravação de suas chamadas.

A nova resolução busca facilitar a defesa dos usuários de serviços de telecomunicações, na medida em que garante a divulgação e acesso aos seus direitos. Pelas regras atuais, quem liga em uma central de atendimento - call center - recebe o aviso de que a chamada está sendo gravada. No entanto, não ficava claro ao consumidor que ele podia ter acesso a essa gravação, como assegura o CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Já com as regras atuais, ao ligar para os SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) desses serviços, será ouvida a seguinte informação: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário". Vale lembrar que, de acordo com a nova resolução, as prestadoras devem armazenar as gravações das chamadas pelo período de seis meses (telefonia móvel e TV por assinatura) e doze meses (telefonia fixa).

O prazo para as empresas se adequarem às novas regras é de 30 dias.

Fonte: <http://www.adocontb.org.br/index.php?codwebsite=&codpagina=00021420>

Acesso em: 14/06/2011.