

Decreto-Lei nº 134/2009 de 2 de Junho

Foi publicado no passado dia 2 de Junho o Decreto-Lei acima referenciado , cujo principal objectivo é o de defender o direito á adequada informação por parte do consumidor, nomeadamente quando o serviço é prestado através de centros telefónicos de atendimento, vulgo call center, matéria essa que não se encontrava anteriormente regulada.

Em devido tempo foi a A.P.C.C. consultada no sentido de se pronunciar sobre o articulado do projecto de decreto-lei, sendo certo que várias das sugestões propostas foram aceites pelo legislador e assim contempladas na versão final deste decreto.

Considerando, de momento, apenas as questões que maior impacto poderão ter na actividade dos profissionais associados, começaremos por mencionar que o presente decreto-lei estabelece uma “vacatio legis” de 180 dias , pelo que só entrará em vigor no dia 29 de Novembro de 2009. Relativamente ao articulado propriamente dito, haverá apenas que realçar as questões que se nos afiguram mais pertinentes, e que maior impacto poderão ter na actividade dos profissionais. Assim,

Artigo 4º - Regras gerais

- O call center deve possuir números de telefone exclusivos para acesso dos consumidores, bem como meios técnicos e humanos adequados ao desempenho das suas funções.
- O call center deverá funcionar um número de horas pré-estabelecido em período diurno , disponibilizando atendimento personalizado; a lei não define quem estabelece esse horário , pelo que se assume que seja da responsabilidade do próprio call center.
- Os números de telefone do serviço, bem como o período de funcionamento nomeadamente no horário em que exista atendimento personalizado, devem constar dos materiais de suporte , nomeadamente publicidade, do profissional.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 5º - Práticas proibidas

- O reencaminhamento de chamadas que impliquem um custo adicional, salvo se o consumidor expressamente o consentir.
- A emissão de qualquer tipo de publicidade durante o período de espera, mesmo que relacionados com o atendimento em questão.
- O registo em base de dados do número de telefone utilizado pelo consumidor.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 6º - Atendimento

- O atendimento é processado por ordem de entrada de chamadas.
- Atendida a chamada, o período de espera em linha não deverá ultrapassar os 60 segundos.
- Caso exista menu electrónico, os 60 segundos contam-se a partir do momento que o consumidor escolha a opção de contacto com o profissional, solução que a nosso ver poderá vir a provocar sérios constrangimentos.
- Está contudo prevista a hipótese de que não sendo possível o atendimento no prazo de 60 segundos, o consumidor possa deixar o seu contacto informando da finalidade da chamada ; o profissional deverá responder no prazo de 2 dias úteis.
- Caso o serviço de atendimento disponibilize um menu electrónico, este não pode conter mais de 5 opções iniciais, sendo que uma delas deverá ser a opção de contacto personalizado com o profissional.

- Nos casos de serviço de execução continuada ou periódica, do menu electrónico deverá constar a opção relativa ao cancelamento do serviço, ou instruções de procedimento para o efeito.

- Quando ocorrer um pedido de cancelamento de serviço, o profissional deverá enviar ao consumidor a confirmação do cancelamento, no prazo de 3 dia úteis.

- Durante os primeiros 90 dias , o ónus da prova do cumprimento das obrigações previstas neste artigo cabe ao profissional.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 7º - Emissão de chamadas

- As chamadas telefónicas para consumidores deverão ser realizadas entre as 9.00 e as 22.00 horas , salvo se o consumidor previamente acordar em receber chamadas fora deste horário.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 8º - Prestação de informação

- Não sendo possível de imediato a resposta á questão colocada, a mesma deverá ser dada ao consumidor no prazo máximo de 3 dias úteis

- Se necessário, a chamada deverá ser transferida para o sector competente para atendimento definitivo, no tempo máximo de 60 segundos, após o operador dar conhecimento ao consumidor dessa necessidade.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 9º - Transparência

- O profissional deverá manter o histórico do atendimento até à resolução da questão suscitada.

- Obrigatoriedade de o profissional manter a gravação das chamadas efectuadas pelo consumidor pelo prazo mínimo de 90 dias , com excepção das chamadas de conteúdo meramente informativo.

- Por portaria a publicar serão definidos os elementos que deverão constar do registo histórico, bem como o tratamento a dar aos dados pessoais recolhidos.

(constitui contra-ordenação o incumprimento do disposto neste artigo)

Artigo 10º - Regime sancionatório

- Caso a contra-ordenação seja cometida por pessoa colectiva, a mesma é punível com coima no valor de €500 até €44.890

- A simples negligência é sempre punível, sendo o valor da coima reduzido a metade.