



Cientes Privados

Os utentes de *call centers* terão a partir e de Dezembro o direito a um tempo máximo de espera no atendimento e formas concretas de reclamação de deficiências nos serviços de atendimento.

Contactos

João de Macedo Vitorino

jvitorino@macedovitorino.com

Carla Pinelas

cpinelas@macedovitorino.com

Esta informação é de carácter genérico, pelo que não deverá ser considerada como aconselhamento profissional. Se precisar de aconselhamento jurídico sobre estas matérias deverá contactar um advogado. Caso seja nosso cliente, pode contactar-nos por *email* dirigido a um dos contactos acima referidos.

Regime jurídico dos *call centers*

O Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, estabelece o regime jurídico a aplicar à prestação de serviços de informação, promoção e apoio a consumidores ou utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*).

A experiência dos últimos anos, de aposta crescente, por parte das empresas, na prestação de serviços de informação e apoio a clientes através de *call centres*, tem vindo a demonstrar que esta forma de contacto traz muitas vezes dificuldades aos consumidores na obtenção do apoio e da informação adequados a que têm direito, assim como no exercício de outros direitos básicos, não lhes sendo facultados, por esta via, os meios necessários e adequados para reclamar da deficiente prestação de informação.

Nesse sentido, o regime agora instituído determina, entre outras medidas, (i) a proibição de fazer o consumidor esperar em linha durante mais de 60 segundos, devendo ser-lhe facultada, após esse período de tempo, forma de deixar o seu contacto, devendo então a empresa contactá-lo, em resposta, no prazo máximo de dois dias úteis, (ii) no caso de serviços de atendimento relativos a serviços de execução continuada ou periódica, a obrigação de disponibilizar ao consumidor uma opção, nomeadamente no menu electrónico, que lhe permita cancelar o serviço ou obter informação sobre o procedimento a adoptar para tal efeito, (iii) a obrigatoriedade dos números de telefone utilizados para a prestação do serviço constarem, de forma visível, em todos os materiais de suporte de toda a comunicação da empresa, e (iv) a determinação de um horário, entre as 9h e as 22h, durante o qual podem ser feitas as chamadas de promoção de serviços ou produtos.

É ainda estabelecido um conjunto de práticas proibidas, puníveis com a aplicação de coimas que podem ir até € 3.740,00 se o profissional for uma pessoa singular, ou € 44.890,00 se for uma empresa.

Entre os comportamentos passíveis de serem penalizados, destaque-se (i) a proibição do reencaminhamento de chamadas para números que representem um custo adicional para o consumidor, salvo quando este dê o seu consentimento, (ii) a proibição da emissão de qualquer tipo de publicidade durante o período de espera no atendimento, e (iii) a proibição do registo em base de dados do número de telefone usado pelo consumidor ou utente para realizar a chamada.

O regime descrito, que deverá entrar em vigor em Dezembro deste ano, aplica-se a profissionais, de natureza pública ou privada, que, no âmbito de uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, coloquem à disposição do consumidor um *call center*, incluindo os prestadores de serviços públicos essenciais. As entidades públicas que prestem serviços no âmbito de concessões estão, à partida, excluídas deste regime.

© 2009 Macedo Vitorino & Associados