

REFORÇO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR PERANTE OS CALL CENTERS

Esta obrigação materializa-se num tratamento de dados pessoais, sujeita à Lei nº 67/98, de 26 de Outubro e à fiscalização da Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais.

“Sociedade de Advogados Portuguesa do Ano”

Chambers Europe Excellence 2009, IFLR Awards 2006 & Who's Who legal Awards 2006, 2008

“Melhor Sociedade de Advocacia de negócios da Europa do Sul”

ACQ Finance Magazine, 2009

“Melhor Sociedade de Advogados no Serviço ao Cliente”

Clients Choice Award - International Law Office, 2008

“Melhor Departamento Fiscal do Ano”

International Tax Review - Tax Awards 2006, 2008

Prémio Mind Leaders Awards™
Human Resources Suppliers 2007

No dia 2 de Junho de 2009 foi publicado no Diário da República n.º 106, 1.ª Série, o Decreto-lei n.º 134/2009, que, com vista a reforçar o direito de informação do consumidor/utente, veio regular as relações deste com os serviços de apoio ao cliente prestados através de *call centers* por profissionais.

O presente Decreto-lei apresenta um âmbito de aplicação subjectivo bastante extenso, visando abranger todos os profissionais que coloquem um *call center* à disposição do consumidor/utente, mesmo que ofereçam serviços públicos essenciais, o que justifica a utilização do conceito pelo legislador de utente ao lado do de consumidor. Assim, ficam abrangidos tanto os próprios *call centers*, como os profissionais que recorram a esses para prestar serviços aos seus consumidores/clientes.

Nota-se que, entre várias outras obrigações consagradas por este Decreto, o artigo 9.º, intitulado “Transparência”, impõe ao profissional o dever de gravar e manter pelo prazo mínimo de 90 dias todas as chamadas efectuadas pelo consumidor/utente que não tenham conteúdo meramente informativo.

Esta obrigação materializa-se num tratamento de dados pessoais, sujeita à Lei nº 67/98, de 26 de Outubro e à fiscalização da Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais.

O legislador determinou ainda, nesta matéria, que a definição a constar do registo histórico obrigatório de

cada consumidor/utente bem como o tratamento dos dados pessoais recolhidos serão aprovados por portaria do Governo a publicar.

Como se referiu, este Decreto impõe um número considerável de novas obrigações aos profissionais que prestem serviço de apoio ao cliente através de *call center*, que poderão requerer a alteração dos meios operacionais e/ou dos seus recursos humanos, das quais se destacam: (i) a proibição de fazer o consumidor esperar em linha mais de 60 segundos entre o momento do atendimento pelo *call center* (ou, havendo menu electrónico, a escolha da opção – que não pode ter mais de 5 alternativas iniciais e sendo relativo a um serviço de execução continuada ou periódica, deve ter uma para o cancelamento do serviço – de contacto com o profissional) e o atendimento personalizado (se não for possível atender neste período, deve ser disponibilizada uma forma de o consumidor/utente deixar o seu contacto,

Como se referiu, este Decreto impõe um número considerável de novas obrigações aos profissionais que prestem serviço de apoio ao cliente através de *call center*, que poderão requerer a alteração dos meios operacionais e/ou dos seus recursos humanos.

Sublinhe-se que este diploma consagrou uma moldura muito ampla no que toca ao valor das contra-ordenações aplicáveis, podendo esse variar, para as pessoas colectivas, entre € 500,00 e € 44.890,00.

devendo o profissional responder num prazo máximo de 2 dias úteis); (ii) a obrigação de respeitar um horário para contactar telefonicamente o consumidor, embora bastante alargado, estendendo-se das 9.00 às 22.00 horas – o operador deve identificar-se de imediato após o atendimento, bem como ao profissional em nome do qual actua e a finalidade do contacto, devendo desligar com urbanidade caso o consumidor/utente não pretenda prosseguir com a chamada; (iii) a obrigação de prestar este serviço apenas através de número(s) exclusivo(s) para esta finalidade; (iv) a obrigação de ter o serviço em funcionamento durante um número de horas pré-estabelecido, em período diurno, e com a disponibilização de atendimento personalizado, que deve constar de todas as comunicações do profissional; (v) a proibição de reencaminhar as chamadas para outros números com custo adicional, salvo se houver consentimento expresso e informado do consumidor/utente; (vi) a proibição de emitir qualquer publicidade durante

o período de espera no atendimento; (vii) a proibição de registar em base de dados o número de telefone utilizado pelo consumidor/utente, de forma a garantir a privacidade; (viii) a obrigação de perante um pedido de cancelamento do serviço, enviar ao consumidor/utente a confirmação do cancelamento, através de suporte durável, no prazo máximo de 3 dias úteis.

Apesar do elenco extensíssimo de obrigações criadas, para a violação de várias delas não é prevista qualquer sanção. É o que sucede, por exemplo, com a emissão de publicidade durante o período de espera no atendimento.

Sublinhe-se que este diploma consagrou uma moldura muito ampla no que toca ao valor das contra-ordenações aplicáveis, podendo esse variar, para as pessoas colectivas, entre € 500,00 e € 44.890,00.

Este Decreto-lei entrará em vigor no dia 3 de Dezembro de 2009.

A presente Nota Informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Nota Informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte **Marta Costa-mac@plmj.pt**.