

# O provedor do cliente resolve?



**Seja qual for o sector, banalizou-se entre as empresas o gabinete do provedor. Só que muitos são vazios de uma figura com estatuto de árbitro no conflito entre empresa e cliente. Que conceito é este de provedor e que eficácia tem? O Negócios procurou a resposta no ano em que a transposição de uma directiva europeia obrigará as “empresas comerciais” a criar este órgão unipessoal.**

TERESA GENS

**H**á pouco mais de uma década contavam-se pelos dedos das duas mãos os gabinetes do provedor do cliente que existiam nas empresas em Portugal. Hoje há-os em vários sectores de actividade: energia, banca, seguros, agências de viagens, grande distribuição. Nem mesmo as líderes do top de reclamações, as ‘telecoms’, dispensam esta espécie de último reduto do cliente queixoso.

**Há casos em que no gabinete do provedor estão quadros da empresa.**

A tradicional expressão banalizou-se indo ao encontro das práticas de sustentabilidade. Só que vários destes gabinetes do provedor estão vazios da dita figura tal como a concebemos: um nome e um currículo garante de isenção e equidistância das partes, mantendo-se a designação que sugere (ao cliente) um estatuto de independência orgânica e funcional em relação à empresa.

#### Os modelos que coexistem

O Negócios contactou dezenas de empresas e a maioria coloca à

disposição dos clientes o provedor. Mas vários modelos coexistem. EDP, Jerónimo Martins, Allianz, Millennium, Sonae (retalho), por exemplo, dão-nos o nome de um provedor - na maioria dos casos com uma carreira profissional ligada ao sector e à empresa em causa.

Noutras o serviço é confiado a provedorias sectoriais como é o caso do Centro de Informação, Mediação Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS) - 55 seguradoras confiam-lhe o seu gabinete de provedor - ou, ainda, do Provedor das Agências de Viagens (que reúne agências que representam 85 por cento do volume de negócios do sector). No segundo caso Vera Jardim, ex-ministro da Justiça, assume o cargo de provedor, no primeiro o gabinete é composto por juristas.

Há ainda um terceiro modelo: os gabinetes de provedor ou provedorias formados por quadros das próprias empresas reclamadas, sendo, no fundo, uma unidade orgânica que reaprecia reclamações. É este o modelo vigente nalguns bancos, como o Banif ou o Santander

Totta, e nas ‘telecoms’. A NOS disponibiliza o gabinete do provedor que “não pressupõe a existência de um mas sim de uma equipa multidisciplinar, em linha com a realidade e a especificidade das empresas de telecomunicações”, explica fonte da empresa.

Nas outras empresas do sector acontece o mesmo. Contactadas as três maiores, foi impossível chegar ao número de reclamações submetidas, em 2014, ao ‘provedor’ (e destas as consideradas procedentes). O acesso a estas cifras e ao tempo médio de resposta, indicadores que permitem aferir da eficácia destes órgãos, foi, aliás, vedado pela maioria das empresas contactadas. Transparência no reporte estatístico que lhes será exigida para cumprirem com a directiva europeia sobre Meios Alternativos de Resolução de Litígios, a ser transposta até 9 de Julho deste ano.

#### Pareceres não vinculativos

Os provedores de clientes, e suas equipas, recebem anualmente reclamações que chegam, nas gran-

des empresas, aos quatro dígitos, geralmente queixas que nas primeiras instâncias de gestão de reclamações não foram consideradas procedentes e que o cliente, discordante, submeteu a este órgão superior. Como explica Inês Cavalleri, provedora do cliente da Jerónimo Martins (que tratou de 3.290 casos em 2014) “este é o meio adequado para a resolução de situações complexas e estruturantes relativamente à gestão da relação com clientes”. Com carreira feita na empresa, a provedora garante que orienta a sua actividade com base na “imparcialidade, isenção, independência e confidencialidade” reportando à administração do grupo.

E como acolhem as administrações as decisões do provedor? Um dos poucos que respondeu à questão, Valadares Tavares, professor catedrático no IST e há seis anos provedor na EDP, explica que das 2.358 reclamações que recebeu em 2014 em 45 por cento dos casos deu razão ao cliente. E, pese embora os seus pareceres não serem vinculativos, diz que “ao longo de seis anos a percentagem

## COMO QUEIXAR-SE AO PROVEDOR

O provedor é, em regra, uma segunda instância à qual se recorre quando o cliente não fica satisfeito com o tratamento de uma reclamação. Saiba onde e como deve apresentar a sua queixa.

### Formular bem a queixa

Para agilizar o processo, deve enviar, como explica a provedora da Jerónimo Martins, “toda a informação que considere relevante para a apreciação das situações (facturas, cartas, etc).” Isto visa, diz o provedor da Sonae “facilitar a identificação e análise do caso”. Os provedores confirmam a recepção da informação e pedem informação adicional se necessário. Perder algum tempo a reunir a informação relevante e a relatar com clareza o caso é essencial para facilitar a instrução do processo e diminuir o tempo de resposta. ■

## Quando pode recorrer ao provedor

Se em algumas empresas o provedor pode ser contactado directamente, independentemente do assunto e assim que o cliente considerar oportuno (é o caso da EDP ou do provedor da APVT), noutras é uma segunda instância de apreciação das queixas e reclamações à qual o cliente só pode recorrer se não obteve resposta da área de clientes da empresa - num prazo razoável a partir da data da respectiva recepção - ou quando o reclamante discordou da mesma. É um uma espécie de último recurso. ■

### Resposta pode demorar dias ou meses

Este é um dado importante ao qual a maioria dos inquiridos não respondeu. O provedor da Sonae respondeu que, em 2014, 98% das reclamações recebidas foram respondidas num prazo médio de seis dias (mas não refere quantas houve). Na EDP o tempo médio foi de 10 dias diz Valadares Tavares, que emite sempre um parecer enviado à administração e ao reclamante. Na EDP e APAVT é atribuído ao reclamante uma palavra-passe e um número (respectivamente) que permite acompanhar online a evolução do processo. Na APAVT, a resposta pode demorar entre um a três meses. ■

## Caminhos para fazer a reclamação

À entrada de todas as lojas Pingo Doce estão afixados os meios para comunicar com a Provedoria do Cliente. O provedor da APVT também exigiu que nas brochuras com ofertas turísticas surja o seu logotipo. Nos restantes casos deve ir ao “site” da empresa e, no espaço do provedor, encontra, maioritariamente, um formulário para preencher. Note que é essencial preencher todos os campos, não o fazer pode equivaler à reclamação ficar sem efeito. Outras empresas (poucas), apresentam as opções: email, telefone, morada (para enviar uma carta) ou fax. ■

### E se o provedor não resolver a reclamação?

Se considera ter razão e a decisão do provedor não for a seu favor, ou a empresa não a acatar, há outras instâncias às quais pode recorrer: organismos sectoriais, como a Anacom no caso das telecomunicações, ISP no caso dos seguros ou ainda do Banco de Portugal se a reclamação disser respeito à banca. A DECO, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz, são outras opções. E, como último recurso, os tribunais - sendo que o objetivo da nova directiva comunitária é ‘desentupi-los’ de conflitos de consumo. ■

## O QUE DIZ A NOVA DIRECTIVA

O objectivo da directiva europeia sobre Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) é “contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno”. Como? “Assegurando que os consumidores possam apresentar queixas contra os comerciantes a entidades independentes de todas as pessoas ou entidades que possam ter interesses no resultado, que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios”. Para isso, lê-se, “é essencial, que “as pessoas singulares responsáveis pela RAL (órgão neutro, conciliador, mediador, provedor) só deverão ser consideradas imparciais se não puderem ser sujeitas a pressões susceptíveis de influenciar a sua atitude em relação ao litígio.”

A fim de assegurar a independência da sua acção, “essas pessoas deverão ser nomeadas para um mandato de duração suficiente e não deverão receber instruções das partes.” Mais, “as pessoas singulares responsáveis pela RAL deverão possuir conhecimentos gerais suficientes em matéria jurídica para compreender as implicações jurídicas do litígio”. Estabelece-se ainda que “as entidades de RAL deverão ser acessíveis e transparentes” e “devem resolver qualquer litígio no prazo de 90 dias”.

Quanto aos “operadores económicos” têm de informar os consumidores sobre este órgão “nos seus sítios ‘web’ e nas suas condições gerais de venda.” E como pode a pequena oficina da esquina ter um provedor de cliente? Foi uma das questões polémicas que a directiva suscitou. Já que para pequenas empresas é materialmente impossível cumprir esta imposição. Tal como nas agências de viagens em que “a maioria são micro e pequenas empresas e não faz sentido que tenham um provedor de cliente” o modelo deverá ser seguido noutras áreas através de provedores sectoriais. ■

de casos em que a EDP não aceitou o meu parecer é inferior a um por mil”. Rute Santos, directora geral do CIM-PAS diz que “os seguradores concordaram com a apreciação da provedoria em mais de 50 por cento dos casos (737 processos, em 2014)”.

Nem sempre o provedor emite recomendações: “Analisamos as situações e, face à diversidade de negócios da Sonae, encaminhamo-las para os diferentes negócios e acompanhamos as respostas dadas por estes”, explica o provedor da Sonae, José Amorim, desde 1999 na ‘casa’ em cargos directivos.

Vera Jardim é o único provedor que vincula a 100% as agências à sua decisão - elas só integram a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo se a acatarem. “Quisemos inovar”, é a explicação para este caso único no mercado nacional mas que, tendencialmente, será seguido por outros sectores por força da imposição europeia de que todas as “empresas comerciais” constituam este órgão unipessoal e independente da hierarquia da empresa. ■