



alta costura



Carlos Ramos

Filipa Guimarães
Jornalista/escritora

“Exceto as raras exceções em que alguém esteja mesmo aflitinho para aderir a um novo pacote de TV ou com uma fatura em atraso, só nos chateiam. (...) No meio do ‘não quero nada, já estou servido(a)’, há um rol de informação extra que nos vão dando e tirando, de forma sobranceira e indiscreta,,

AS MALDITAS CHAMADAS DE TELEMARKETING

Basta ter um número de telemóvel e uma conta de luz. Ou de gás. Chega estar registado numa qualquer base de dados, que (estranhamente) transita de empresa para empresa com ‘direito’ a moradas, número de agregado familiar, quem sabe se média mensal em custos de ração animal, para nos telefonarem a meio da manhã, mesmo quando estamos a entrar numa consulta ou às nove da noite quando nos preparamos para sentar à mesa. As operadoras ou outros serviços que usam o telemarketing são sempre inconvenientes. Exceto as raras exceções em que alguém esteja mesmo aflitinho para aderir a um novo pacote de TV ou com uma fatura em atraso, só nos chateiam. Desde que atendemos o telefone até que o desligamos. No meio do “não quero nada, já estou servido(a)”, há um rol de informação extra que nos vão dando e tirando, de forma sobranceira e indiscreta. Esta semana, estava concentrada a enviar um *email* com alguma urgência, quando me ligam de um seguro de saúde. É sempre igual: “Estou a falar com a senhora tal? Ó senhora tal, está interessada...” Cortei logo a palavra, secamente: “Não, já tenho.” Mas não bastou, porque, sem me darem tempo para desligar de forma civilizada e ir à minha vida, perguntam-me logo, de seguida qual o seguro que usufruo. Como se nós fôssemos obrigados a justificar o que não queremos. Não somos. Disse à senhora (cujo trabalho

quero respeitar, até porque não deve ser fácil e tem por fama ser muito mal pago) que me desculpasse, mas que não tinham nada a ver com isso. Pensei que a coisa ficasse por aqui, mas não. Sou logo amarrada a outra questão: “Mas tem plano dentário?” Foi demasiada a insistência e respondi que sim. Do outro lado, em vez de perceber que não ia a lado nenhum comigo, a mulher insiste, já com um tom irónico: “Mas em que condições?” Já furiosa por estar a ser posta à prova desta forma abusiva, quis irritá-la e disse: “É grátis.” Sim, menti. “Grátis?!” exclamou ela. “Sim”, ripostei. “Tenho um primo dentista, não pago nada!”, acrescentei. “Ahhh!”, exclamou a assistente. Quase que ouvia os nervos do outro lado. Não tinha como me responder e demorou ainda um bocado à segunda investida: “Mas não quer conhecer as nossas condições especiais?” “Não, não quero e não me telefone mais”, disse. Todos nós sabemos que aquela ocupação é dura, mal remunerada e não raras vezes vigiados por chefes controladores com exigências altas, mas quem faz estes ‘planos’, deve saber o estado de nervos que cria em quem atende. Daí que já me tenha perguntado se isto não será até uma estratégia da concorrência: fazer-se passar por uma empresa, levar os potenciais clientes ao limite dos nervos para eles não escolherem aquele serviço ou produto. Ou então servem para nos ‘sacarem’ outros dados. É que enquanto nos explicamos, a dizer as razões por que não queremos um

serviço, o que temos e não temos e porquê, somos levados a dar outros dados, sem que nos apercebamos. Por exemplo: porque temos uma outra casa onde o sinal não chega bem e que ninguém vai lá. Seguem-se as desculpas habituais, pedem-nos novamente os dados pessoais para ver como está o processo e lá continuamos presos à chamada, ainda que contrariados. Isto quando não nos dizem que essa matéria é com o departamento técnico ou o raio que o valha. Ultimamente, tenho sido ‘vítima’ de operadoras de televisão e internet. E tenho assistido a familiares desesperados na mesma situação. Por acaso, tem sido sempre a mesma. Mas para não estar a ser imprecisa fui ao Portal da Queixa (um *site* muito útil onde todas as pessoas podem expor as suas reclamações) e vi que faço parte da ‘maioria’. Pelo menos do último mês. No primeiro lugar do número de queixas está a MEO (547), seguida dos CTT (282) e da NOS (213). Bem sei que este não é o único lugar ou forma do consumidor reclamar os seus direitos e pedir soluções para os mesmos, mas é bom sabermos que não estamos sós. Destes casos citados, quase a maioria deles, diz a net, foram resolvidos. Para a próxima vez, vou reclamar e ver o que acontece. Se vir que demoram muito vou passar a fazer como um amigo meu, impiedoso com estes telefonemas inconvenientes de operadoras de televisão ou seguros: “Desculpe, mas os meus pais não me deixam falar com desconhecidos.” Não me parece nada mal.