RELATÓRIO PARCIAL COMISSÃO CNDC SAC

Em 29/09/2020 foi Constituída a Comissão Especial do SAC.

Em 14 de outubro de 2020, houve apresentação de proposta de cronograma de trabalho da Comissão pelo do relator e apresentação da pesquisa do PNUD contratada pela Senacon no ano de 2019 sobre o tema pela consultora. Bem como, foi reservado espaço para o levantamento de dúvidas quanto à pesquisa e à minuta.

Na semana seguinte, foi realizada nova reunião da Comissão para a apresentação de comentários e discussão sobre a pesquisa da consultora e a minuta do decreto por ela sugerida.

Houve também reuniões paralelas com Entidades Civis e setor empresarial (FEBRABAN, SINDITELEBRASIL e CAMARAeNET).

Em 09 de novembro de 2020, ocorreu evento acadêmico na FGVSP para discutir a pesquisa da UNCTAD, seus achados e a minuta do decreto com a comunidade acadêmica e com integrantes da Comissão. Dois dias depois, em 11 de novembro de 2020, houve nova discussão e aprovação de novo cronograma.

Em 20 de novembro de 2020, prazo para o envio de sugestões, à Secretaria Executiva da Comissão, sobre a minuta de Decreto do SAC.

Em 02 de dezembro de 2020 houve apresentação pelo relator de compilado das contribuições recebidas e debate sobre elas.

Em 09 de dezembro de 2020, ocorreu novo debate e deliberação sobre as contribuições definindo os pontos de consenso para alteração do Decreto de SAC.

Em 15 de janeiro de 2021, foi aprovada a minuta atualizada de Decreto após todos os debates, que segue anexa.

De 15 de janeiro a 30 de março de 2021, foi deliberado prazo para consultas aos diferentes atores interessados.

Em 30 de março de 2021, ficaram agendadas novas discussões na comissão.

Em 15 de abril de 2021, será realizada apresentação final do parecer elaborado pelo relator da Comissão e deliberação sobre ele.

Em 30 de abril de 2021, ocorrerá o encerramento da comissão.

Contribuição PROCON TOCANTINS

1. **Considerações iniciais:**

- 25,3 % dos brasileiros não têm acesso à internet.
- Em áreas rurais, o índice de pessoas sem acesso à internet é de 53,5%; em áreas urbanas, 20,6%.
- 4,5% não têm internet no local em que frequentam.
- Dos cerca de 46 milhões de brasileiros sem internet, 33,2 milhões vivem em áreas urbanas.
- As regiões Nordeste e Norte apresentam maior percentual dentre os que não acessam a rede de internet: 36% e 35,3% respectivamente.

- A minuta do SAC prevê atendimento telefônico apenas a consumidores de baixa renda, sem levar em consideração que milhões de brasileiros não tem acesso à internet.
- O Decreto atual carece de adequações em virtude da mudança do perfil dos consumidores, do acesso a novas ferramentas tecnológicas, da diversificação de canais de atendimento, além da necessidade de promover melhorias nos canais de atendimento e de instituir índices de efetividade dos SAC's, que, no entendimento do PROCON-TO, carece também de acompanhamento na resolutividade das demandas.

2. Apontamentos

Primeiro Apontamento:

Minuta:

Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se:

(...) IV - manifestações do consumidor:

a) reclamação; e

b) cancelamento; (...)

Sugestão:

a) Incluir no Art. 4º, inciso IV, como tipo de manifestação do consumidor demandas sobre informação e suspensão;

b) A restrição as duas modalidades de atendimento ao consumidor poderão causar prejuízos. Não se pode confundir o direito do consumidor de informação com o direito de reclamação, ambas têm caráter e finalidades distintas.

c) A opção de cancelamento poderá causar prejuízos aos consumidor, como por exemplo, nos serviços de telefonia móvel ou fixa, onde o cancelamento e contratação de um novo serviço poderá gerar nova obrigação de fidalidade, dentre outras observações.

Assim, a opção de suspensão até que a demanda seja resolvida poderá ser uma alternativa viável ao consumidor.

Segundo Apontamento:

Minuta:

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por meio do uso de procedimentos multimeios, como chatbot ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender às demandas de seus clientes.

§ 1º O canal telefônico deverá estar disponível para atendimento de emergências e para consumidores de baixa renda, conforme regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente e deverá ser informado aos consumidores e disponibilizado por tempo ininterrupto.

§ 2 O SAC, nos casos definidos em regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente, deverá oferecer atendimento humano, remoto ou presencial ao consumidor entre as alternativas de canais disponibilizados pelo prestador de serviços

§ 3º Os fornecedores poderão ainda desenvolver plataformas on line de solução de disputas ou então deverão integrar seus canais de SAC com a plataforma consumidor.gov.br, em conformidade com critérios a serem fixados pela Senacon.

Sugestão

a) Manter a obirgatoriedade de disponibilização do cana SAC, de forma ininterrupta, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, através de atendimento telefônico e demais tecnologias de atendimento disponíveis;

b) Manter o atendimento preferencial aos deficientes auditivos e demais portadores de necessidades especiais/adaptativas;

c) Conforme apontado nas considerações apresentadas, não é possível a limitação do uso do atendimento telefônico tão somente aos consumidores de baixa renda, tendo em vista as diversas situações de ausência de acesso a internet em nosso país, principalmente na

Região Norte do Brasil, que podem ser causadas por diversos fatores como logística, qualidade, escolaridade, disponibilidade do serviço, faixa etária, dentre outros;

d) O canal telefônico deverá estar disponível para atendimento de todos os consumidores, cabendo a regulamentação específica da Senacon com prazo razoável estabelecido via Decreto;

e) Os fornecedores deverão integrar seus canais de SAC com a plataforma consumidor.gov.br, em conformidade com critérios a serem fixados pela Senacon. Não observamos como oportuno cada fornecedor desenvolver uma plataforma de solução de litígios, quando temos a oportunidade de integrá-las à uma ferramenta institucional como o Consumidor.gov ou Pró Consumidor;

Terceiro Apontamento:

Minuta

Art. 13. Salvo nos casos de urgência, as respostas às manifestações do consumidor serão prestadas em um prazo máximo de sete dias úteis, a contar do registro.

Sugestão

a) Manter a obrigatoriedade de respostas às manifestações do consumidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

b) Sugerimos que nos atendimentos ao SAC oriundos de serviços essenciais, como fornecimento de água, energia e gás, as respostas às manifestações do consumidor sejam no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis;

Quarto Apontamento:

Minuta

Art. 16. O nível de efetividade do tratamento dos problemas deve ser avaliado por um índice que considere o volume de manifestações de consumidores, seu percentual de não reiterações, a avaliação do atendimento pelos consumidores, a fuga de clientes em relação aos registros de manifestações e grau de judicialização em relação às causas raiz daquelas manifestações, a cada intervalo de tempo.

§ 1º Competirá à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública ou à agência reguladora competente:

I - regulamentar os intervalos de tempo e constituição do índice de efetividade; e

II - definir a forma de composição do índice do SAC, ranqueamento, forma de divulgação e periodicidade.

Sugestão:

a) A Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon Tocantins, manifesta-se favorável a modernização do novo Decreto SAC, no que diz respeito a implantação de índices de resolutividade e nível de efetividade do tratamento das demandas dos consumidores, a ser regulamentado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública;

RESUMO DOS ARTIGOS MENCIONADOS

Art. 2º, Art. 5º, Art. 13 e Art. 16.

Contribuição PROCON - Bahia

1. Considerações iniciais:

- Foram considerados três momentos principais do estudo sobre o funcionamento do SAC das empresas: i) Edital de contratação; ii) Produtos e achados dos Estudos; e iii) minuta proposta como resultante dos achados e estudos.

- Faltou "amplíssima" publicidade dos atos públicos, dada a dificuldade em acessar o inteiro teor do edital e dos seus resultados; assim, afirma o PROCON/BA que ainda não houve ambiente à discussão ampla e colaborativa, com a efetiva participação da sociedade, por meios de suas entidades representativas, e dos membros do SNDC.

Análise dos termos gerais

- O PROCON/BA destaca que "A ação articulada e integrada com os membros do SNDC, embora reconhecida no edital, não foi percebida no desenvolvimento dos estudos, nem mesmo como fruto de análises periódicas ou reuniões com a SENACON. Isso porque, não há registros, em momento nenhum do estudo, de nenhuma interlocução com os membros do SNDC (Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Civis de defesa do consumidor, nem da Ordem dos Advogados do Brasil) por nenhum meio de participação, entrevistas, envio perguntas, oitivas, recebimentos de contribuições, reuniões diálogos, ou nem mesmo por nenhuma audiência pública".

- E que: "o edital reconhece como fonte de informações nacionais de defesa do consumidor, porém não há registros, em momento nenhum do estudo, dos assentamentos e registros originários do SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) igualmente disponíveis on-line. O estudo restringiu-se ao uso dos dados coletados a partir apenas da plataforma digital www.consumidor.gov.br, conforme registros bibliográficos do Produto 2, que não anota o uso do SINDEC".

- O PROCON/BA argumenta que a articulação com os membros do SNDC poderia ter resultado em um estudo mais completo, abrangente e mais próximo da realidade.

- O PROCON/BA questiona por que não foram porque dados empíricos do SENACON e Procons integrados aos SINDEC, o que, segundo a opinião do órgão, seria um vício irrecuperável.

Primeiro apontamento:

Indicação dos Produtos do Estudo:

a) Confunde serviços regulados com serviços não regulados;
b) Não considera os serviços essenciais mais demandados pelos consumidores.

Segundo apontamento:

a) Distorção da realidade dos fatos: o Procon/BA entende que as empresas apuram o funcionamento de seus próprios canais de atendimento de forma distorcida.

b) Risco de sucateamento de canais não definidos como principais: "Se a empresa tiver o condão de escolher livre e desembaraçadamente o seu canal principal de atendimento, isso seria admitir que os outros todos seriam relegados a planos inferiores ou vias alternativas e eventuais. Uma vez que cada empresa possa escolher o seu canal, ou mesmo segmentos, possam ser liberados

para variar de definições entre si, neste momento fugir-se-á de um padrão ou repetição de boas práticas regulamentadoras. Esta possibilidade desacompanhada do olhar técnico das agências, pode causar confusão ao consumidor. O consumidor, por sua vez, incerto sobre qual canal usar, ou sobre como melhor usar um determinado canal, poderia ser levado a um ambiente de insegurança jurídica, e, com isso, optar pela judicialização para resolver problemas simples no mérito, mas complicado, diverso, alterado para que acesse uma mera informação."

c) Necessidade de Heterogeneidade do público respondente: O Procon/BA entende que concentrar os atendimentos em meios digitais não é a solução mais adequada, tendo em vista que uma grande parcela da população não teve acesso ao ensino fundamental. Dessa forma, defende a não dissociação do atendimento por telefone.

Terceiro apontamento

Minuta resultante dos achados dos estudos PNUD

a) Insegurança jurídica na existência de mais de uma minuta: "Aduzimos que do material recebido da secretaria executiva da comissão, por mensagens eletrônicas de e-mail ou por grupos em whatsapp, foram consignadas duas minutas como resultados de um mesmo estudo, e uma única e mesma base de fundamentos, sendo uma minuta integrante do corpo de texto de um dos produtos (Produto 4), e outra minuta apresentada como sendo "atualização" apenas da minuta. Em tempo convém ainda o registro de que esta atualização se fez desacompanhar da indicação de quem a subscrevia, bem como desacompanhada de qualquer nova fundamentação, achado, escrito, ponderação ou algo que o valha, que desse aso à atualização daquela redação."

b) Detalhes específicos das minutas:

Art. 13 (minuta da consultoria): A redação do art. 13 na minuta da consultoria é mais benéfica que o decreto vigente e do que a minuta atualizada, pois afasta incondicionalmente a publicidade durante o tempo de espera do atendimento.

Art. 2º e 18 (minuta da consultoria): O Decreto do SAC prevê a possibilidade de o consumidor obter informações sobre os serviços contratados, esclarecer dúvidas, reclamar e solicitar a suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços (art. 2º). No entanto, a minuta atualizada excluiu a possibilidade de o consumidor obter informações pelo SAC (art. 13 – Minuta atualizada).

Art. 18, §3º (minuta da consultoria): A redação desse artigo é mais benéfica que o decreto vigente (art. 17,§3º) e do que a minuta mais atualizada. Isso porque, a minuta atualizada excluiu a previsão de suspensão imediata da cobrança do serviço não solicitado ou da cobrança indevida.

Art. 22, §2º (minuta da consultoria): a minuta atualizada acrescentou que o efeito imediato somente ocorrerá se não houver uma situação de flagrante má fé dos consumidores.

Art. 5º (minuta da consultoria): a minuta atualizada remeteu o assunto à futura regulamentação da Senacon ou da agência reguladora. Além disso, foi inserida na minuta atualizada a regra do §3º, em que se faculta aos fornecedores desenvolverem plataformas online de solução de disputas.

Art. 11 (minuta da consultoria): a redação do art. 11 da minuta da consultoria é mais benéfica do que a minuta atualizada.

Art. 6º (minuta da consultoria): esse artigo também era mais benéfico. A minuta atualizada incluiu os consumidores de baixa renda e remeteu o assunto para regulamentação da Senacon ou agência reguladora (art. 5º, §1º) .

Art. 7º (minuta da consultoria): regulamentava os chatboats, e-mails ou aplicativos aptos a viabilizar o acesso do consumidor com deficiência (motora, auditiva e visual) ao SAC. Contudo, a minuta atualizada remeteu o assunto para regulamentação do Senacon ou agência reguladora.

Considerações Finais do Procon/BA

a) É possível ver falhas e questionamentos desde o nascedouro do presente estudo, sendo alguns destes vícios considerados como de natureza insanável, vez que não há como fazer um estudo sobre a defesa do consumidor à revelia do Ministério Público do Consumidor, da Defensoria Pública do Consumidor, das Entidades Civis de defesa do consumidor, dos Procons, e da Ordem dos Advogados do Brasil, membros natos do SNDC (vide art. 105, Titulo IV do CDC e Decreto n 2.181/97 que o regulamenta);

b) Estudo e produtos dele decorrentes todos fragilizados por não abrangerem serviços de energia elétrica e água, que são serviços essenciais, regulados, e de alta demanda em órgãos de defesa do consumidor;

c) Estudo originariamente fragilizado por ter sido feito sem considerar a ampla amostragem de informações (todas disponíveis online) do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), de administração da própria contratante;

d) Resultado de proposta de alteração legislativa, por meio da minuta de um novo decreto que já é apresentada sem diálogo com todos os atores principais, torna o produto inalcançável de ser aplicado;

e) Incongruência na propositura de uma minuta (resultado final dos estudos) que sugira a supressão ou restrição do atendimento telefônico, quando o edital fala em inclusão de novos canais, sem mencionar nem mesmo substituição;

f) Manutenção do atendimento preferencial aos deficientes auditivos e demais portadores de necessidades especiais/adaptativas;

g) Indissociabilidade do registro de reclamação e do pedido de informação, por meio de ligação telefônica que não deve criar distinção entre consumidores;

h) Minuta que pretende formar decreto regulamentador não pode postergar suas soluções para momento futuro, ainda mais direcionando a regulação independente de um ou de outro ente regulador, sem estabelecer prioridades.

i) Falhas indesejadas ao permitir ser apresentada uma atualização de minuta proposta, que foi circulada fora de um documento oficial, ou do inteiro teor de um eventual novo Produto do estudo, incerta, pois, quanto a identificação clara da sua origem, e sem ser acompanhada das novas evidências que justificassem a atualização.

Contribuição CNC

1. Considerações iniciais:

- O CNC afirma que as pesquisas identificaram que há um número considerável de reclamações sobre SACs na plataforma Consumidor. Gov e no SINDEC, o que reforça a percepção de falta de qualidade dos SACs entre consumidores;

- O Decreto nº 6.523 não tem se mostrado eficiente e adequado com um sistema de incentivos que favoreçam respostas ágeis com maior resolutividade. E mais, tendo em

vista que foi apontado um elevado grau de judicialização e pagamentos indenizatórios, entende-se que as empresas já não reconhecem ou não estão plenamente cientes dos problemas que chegam aos seus canais de atendimento.

- "Dentre as conclusões dos estudos é que os SAC devem dar prioridade às demandas referentes ao "cancelamento do serviço" e às reclamações. Devendo ser ofertado um número mais diversificado de canais de atendimento (aplicativos, e-mail, por tecnologia de multicanal ou por omnichannel, serviços de mensagens de texto, chatbots etc.) que atendam as especificidades dos consumidores dos com a finalidade de resolver as manifestações demandadas. Poderá ser restringido a horários específicos, mas não excluído o modo presencial".

O CNC elaborou um quadro comparativo do Decreto 6.523/08, da Proposta da Comissão e de suas propostas:

Decreto 6.523/2008	**Proposta da Comissão**	**Proposta CNC**
Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.	Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).	

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter- se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.	Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas para os serviços de atendimento ao consumidor, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à obediência aos direitos do consumidor de obter informação adequada sobre os serviços contratados.	Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, - Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas gerais para os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços contratados.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC, o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Parágrafo único. Excluem- se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.	Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se: I - processo de atendimento: transformação intencional da parte do fornecedor que produz a diferença entre dois estados do consumidor que o conduzem ao atendimento de sua manifestação. II - relação de consumo de atendimento no pós-venda: implica as manifestações, pela parte do consumidor insatisfeito frente ao canal de atendimento do fornecedor; III - atendimento ao consumidor: meios ou canais diversos de atendimento, colocados à disposição do consumidor no pós-venda, com algum tipo de manifestação por	Art. 2 o Para os fins deste Decreto, considera-se: I - processo de atendimento: conjunto de práticas, da primeira à última etapa em um fluxo de aquisição e continuidade da prestação de um serviço contratado, com o objetivo de solucionar os problemas do consumidor e trazer resultados ao longo prazo. II - relação de consumo de atendimento no pós-venda: parte do atendimento ao cliente que reúne as estratégias pensadas para melhorar a experiência após a contratação de um serviço, com o objetivo de manter um relacionamento duradouro com os clientes, sempre correspondendo às suas expectativas e necessidades. III - atendimento ao consumidor: é o suporte oferecido aos clientes, seja

Decreto 6.523/2008	Proposta da Comissão	Proposta CNC
	meio de procedimentos específicos; repetido no VIII IV - manifestações do consumidor: a) reclamação; e b) cancelamento; V – procedimentos específicos de atendimento ao consumidor por meio do Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC): implica a disponibilização de canais diversos de atendimento com acesso por meio telefônico, presencial, por uso de tecnologia multicanal ou por omnichannel; e VI – serviço de atendimento ao consumidor (SAC): serviço de atendimento ofertado por telefone, por modo presencial, por e-mail, por tecnologia de multicanal ou por omnichannel, que atenda as especificidades dos consumidores dos setores regulados com a finalidade de resolver as manifestações demandadas.	antes, durante ou depois da contratação, contribuindo para satisfação e melhor experiência de consumo. O atendimento poderá ser exercido por meios ou canais diversos de atendimento, colocados à disposição do consumidor no pós-venda, com algum tipo de manifestação por meio de procedimentos específicos; o IV - manifestações do consumidor: a) reclamação; b) informações e dúvidas; e c) cancelamento; V – procedimentos específicos de [...] VI – serviço de atendimento ao consumidor (SAC): serviço de atendimento ofertado por telefone, por serviços de mensagens de texto, por modo presencial, por e-mail, por plataformas interativas ou aplicativos de mensagens, por tecnologia de multicanal ou por omnichannel, ou outras que vierem a surgir, que se prestem a atender as especificidades dos consumidores dos setores regulados com a finalidade de resolver as manifestações demandadas. VII – emergência de atendimento – caracterizam- se por situações fortuitas, tipificadas por intermitência e insuficiência que causam comprometimento à qualidade do fornecimento e prestação do serviço. As soluções para sanar o problema, deverão ser providenciadas no prazo máximo de 48h, a partir da comunicação do consumidor.

		VIII – urgência de atendimento: caracteriza-se pela interrupção no fornecimento e ou prestação do serviço. As soluções para sanar o problema, deverão ser providenciadas no prazo máximo de 24h, a partir da comunicação do consumidor. IX – inteligência corporativa: capacidade do fornecedor mobilizar potencial instrumental e intelectual disponível direcionando-o para a solução de problemas e o melhor atendimento ao consumidor.
Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.	Art. 4º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das manifestações não deverá resultar ônus para o consumidor.	Art. 3º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das manifestações não deverá resultar ônus para o consumidor.
	Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por meio do uso de procedimentos multimeios, como chatbot ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender às demandas de seus clientes. § 1º O canal telefônico deverá estar disponível para atendimento de emergências e para consumidores de baixa renda, conforme regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente e	Art. 4º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por meio do uso de procedimentos multimeios, como *chatbot* ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender às demandas de seus clientes. § 1º O canal telefônico deverá estar disponível para atendimento de emergências e para consumidores com limitações de compreensão e acesso aos canais digitais ~~de baixa renda~~, conforme regulamentação da Senacon ou da agência reguladora

	deverá ser informado aos consumidores e disponibilizado por tempo ininterrupto. § 2º O SAC, nos casos definidos em regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente, deverá oferecer atendimento humano, remoto ou presencial ao consumidor entre as alternativas de canais disponibilizados pelo prestador de serviços § 3º Os fornecedores poderão ainda desenvolver plataformas *on line* de solução de disputas ou então deverão integrar seus canais de SAC com a plataforma consumidor.gov.br, em conformidade com critérios a serem fixados pela Senacon.	competente e deverá ser informado aos consumidores e disponibilizado por tempo ininterrupto. § 2º O SAC [...] § 3º Os fornecedores [...]
Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.	Art. 6º O acesso do consumidor com deficiência será garantido pelo SAC, nos termos de regulamentação a ser editada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.	Art. 5º O acesso do consumidor com deficiência será garantido pelo SAC, nos termos da ABNT nº15.599/2008.
Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.	Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara: I – em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço; e II – na página eletrônica do fornecedor na internet.	Art. 6º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:
Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será	Art. 8. O SAC garantirá a tempestividade, a celeridade, a segurança, a	Art. 7º. O SAC garantirá a tempestividade, [...]
Decreto 6.523/2008	**Proposta da Comissão**	**Proposta CNC**
garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.	privacidade e a resolutividade da demanda. Parágrafo único. O sistema de atendimento garantirá um registro histórico dos atendimentos.	

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.	Art. 9. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.	Art. 8º. Os dados [...]
Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.		
Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.	Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro no primeiro atendimento.	Art. 9º. É vedado [...]
Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.	Art. 11. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.	Art. 10. É vedada [...]
Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição. § 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos. § 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.	Art. 12. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, que lhe será informado no início do atendimento. § 1º Para fins do disposto no caput, cada fornecedor definiráa sequência numérica única para identificar todos os atendimentos ou qualquer outra forma que garanta o acompanhamento. § 2º O registro numérico, ou outro tipo procedimental	Art. 11. Será permitido [...]

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor	de registro, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e enviado por correspondência ou outro procedimento a critério do consumidor, quando solicitado pelo consumidor. § 3º Nos casos de chamadas telefônicas, é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Nos atendimentos eletrônicos, os mesmos prazos serão mantidos nos registros do atendimento. § 4º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda e seu extrato poderá alimentar base de dados sobre resolutividade do problema.	

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.	Art. 13. Salvo nos casos de urgência, as respostas às manifestações do consumidor serão prestadas em um prazo máximo de sete dias úteis, a contar do registro. § 1º O consumidor será informado, na hora do atendimento, sobre o procedimento e resultado do encaminhamento da sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério. § 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.	Art. 12. Salvo nos casos de urgência,
Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.	Art. 14. O sistema do SAC deverá investir em inteligência corporativa, tecnologia e inovação, de forma a resolver com celeridade, efetividade e segurança as demandas dos consumidores.	Art. 13. O sistema do SAC deverá investir em inteligência corporativa

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.	Art. 15. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor. § 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço. § 2º Salvo situações de flagrante má fé, os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo e independe de seu adimplemento contratual.	Art. 14. O SAC [...] § 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os mesmos meios disponíveis para a contratação do serviço. § 2º Salvo situações [...] § 3º O comprovante do pedido de cancelamento será imediatamente expedido por correspondência ou por outro meio eletrônico.
	§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por outro meio eletrônico.	
Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.	Art. 16. O nível de efetividade do tratamento dos problemas deve ser avaliado por um índice que considere o volume de manifestações de consumidores, seu percentual de não reiterações, a avaliação do atendimento pelos consumidores, a fuga de	Art. 15. O nível de [...] INCLUSÃO § 3º O índice do SAC deverá ter publicidade e ficar disponível nas páginas eletrônicas das agências reguladoras correspondentes ao serviço regulado e na página eletrônica da Senacon.

	clientes em relação aos registros de manifestações e grau de judicialização em relação às causas raiz daquelas manifestações, a cada intervalo de tempo. § 1º Competirá à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública ou à agência reguladora competente: I - regulamentar os intervalos de tempo e constituição do índice de efetividade; e II - definir a forma de composição do índice do SAC, ranqueamento, forma de divulgação e periodicidade. § 2º O índice do SAC deverá ser auditado por instituição reconhecida e independente contratada pelo fornecedor.	

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. § 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos. § 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência, ou por meio eletrônico, a critério do consumidor. § 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. § 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.	Art. 17. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos, dos órgãos e das entidades reguladoras. Art. 18. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Art. 19. Este Decreto entra em vigor em	Art. 16. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos, dos órgãos e das entidades reguladoras Art. 17. Fica revogado [...] Art. 18. Este Decreto [..]
Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.		
Decreto 6.523/2008	**Proposta da Comissão**	**Proposta CNC**

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro. § 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério. § 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor. § 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.		
Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor. § 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço. § 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.		

Decreto 6.523/2008	Proposta da Comissão	Proposta CNC
§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor		
Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.		
Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.		
Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.		

2. Considerações Finais

a) O comércio, especialmente as grandes redes de varejo e as redes hoteleiras, possuem sólida experiência no atendimento das demandas dos clientes. As melhores práticas de atendimento do setor terciário, com certeza, podem contribuir para o aprimoramento do atendimento no setor de serviços regulados.

b) A reformulação do Decreto nº 6.523/2008 reforça a premissa de que a solução das demandas dos consumidores, ainda no ambiente do SAC, é capaz de reduzir significativamente a judicialização consumerista, considerando que das cinco categorias de reclamações mais frequentes, quatro estão relacionadas aos serviços regulados.

c) Os aspectos operacionais e modelo de negócios que envolvem o comercio eletrônico não se enquadram adequadamente no perfil de uma regulamentação voltada para serviços regulados pelo governo, e portanto, a questão deve ser tratada em separado, a Confederação Nacional do Comércio se encontra à disposição para acolher tal discussão.

Contribuição CNI

1. Considerações iniciais

- O CNI elaborou uma série de questionamentos para o relator do projeto:

a) Qual o conceito "setores regulados" para os fins do Decreto? ▪ o texto conflita com o art. 1º da própria minuta, que adota corretamente a expressão "serviços regulados".
b) setores sem uma Agência Regulatória respectiva também estariam abarcados no conceito de SAC? ▪
c) No artigo 4º limita a não oneração do consumidor às manifestações, identificadas no inciso IV do art. 2º como "reclamação" e "cancelamento". E nos demais pleitos do consumidor haverá oneração? ▪
d) No parágrafo 1º do art. 5º, não há menção ao conceito de "baixa renda" para os fins do Decreto. Ademais, a previsão na forma como redigida permitiria a cada Agência Reguladora dispor de maneira diversa sobre os conceitos e o formato do "canal telefônico", o que além da já citada insegurança jurídica ainda importaria em ineficiência e custos ao atendimento de diferentes parâmetros possíveis;
e) No parágrafo 3º do art. 5º, o que seriam "plataformas online de solução de disputas"? Qual a força e o alcance de acordos celebrados neste tipo de solução? A alternativa ao não desenvolvimento de plataforma pelos fornecedores implicarão na adesão forçada à plataforma "consumidor.gov.br"?
f) No parágrafo 4º do art. 12, que informações comporão o "extrato" da solução da demanda? A quem caberá o custo de desenvolvimento, implantação, manutenção e atualização de "base de dados sobre resolutividade do problema"? Quem terá acesso à citada "base de dados"?

2. Considerações finais

O CNI apontou que há uma insegurança jurídica no serviço SAC que leva a uma judicialização dos conflitos, tornando o processo oneroso para as partes envolvidas. A insegurança jurídica, segundo o CNI, deve-se a conceitos imprecisos e lacunas que dificultam a intepretação, bem como levam a um desatendimento ao quanto disposto no art. 11 da LC 95/98.

Nesse sentido, o CNI afirma que, salvo o inciso VI, do art. 2º, os demais incisos não trazem conceitos dos institutos que especifica. Além disso, argumenta que o inciso VI do art. 2º, na forma como redigido, permitiria a interpretação de que o SAC seria aplicável apenas a "setores regulados".

Em conclusão, o CNI identificou que há:

1) Inconsistências quanto a conceitos imprecisos e lacunas presentas na minuta do Decreto.
2) Recomenda o CNI a avaliação dos impactos da medida, visto que a alteração exigirá uma nova formatação do SAC.

3) Por fim, na forma do art. 5º da Lei nº 13.874/19 (Declaração de Direitos de Liberdade Econômica), recomenda-se que a regulamentação constante da minuta de Decreto seja precedida da realização de análise de impacto regulatório, além de ampla consulta pública para manifestação de interessados, na forma do art. 29 do Decreto-Lei nº 4.657/42 (Lei de Introdução às normas do Direito brasileiro).

Contribuição ANATEL

1. Considerações iniciais

- A Anatel realizou uma série de comentários em relação à minuta:

Art. 2º: A ANATEL aponta que existem dificuldades operacionais para se adotar a classificação das manifestações dos consumidores prevista no artigo (reclamação e cancelamento). Isso porque, segundo a ANATEL, "cada prestadora de telecomunicações tem uma forma de organizar sua central de atendimento, as nomenclaturas de suas ilhas especializadas, seus produtos, seus processos e a árvore de classificação das demandas recebidas em seus canais. Nesse sentido, determinado atendimento pode ser considerado como uma reclamação para determinada empresa, e para outra uma solicitação. Ademais, são conceitos subjetivos, onde a interpretação é cabível, dando margem para distintas implementações da coleta de informações e comparações indevidas entre diferentes empresas.".

Canais de atendimento do SAC: A ANATEL aponta que a minuta do SAC contém incentivos ao uso de canais digitais (art. 5º), e que nesse sentido é interessante que a regulamentação estimule essa migração. Contudo, a ANATEL entende que esse incentivo não deve ocorrer através da restrição ao acesso ao canal telefônico, pois deixaria com menos acesso uma parcela da população que ainda prefere esse tipo de acesso e também uma parcela que possui baixa renda. Além disso, a ANATEL preocupa-se e reconhece a importância de garantir às pessoas com deficiência acesso ao atendimento ao consumidor.

Indicador: A ANATEL questiona a proposta de indicador prevista no art. 16 da minuta, argumentando que esta precisa de uma maior clareza, além de questionar sua viabilidade prática, em especial por sugerir a utilização de dados de várias fontes distintas e que aparentemente não se encontram estruturados.

Acompanhamento e tratamento das demandas: A ANATEL aponta que o art. 12 da minuta reproduz atual comando do Decreto do SAC de 2008, ao determinar que seja informado registro numérico (protocolo) no início do atendimento. E que o atual RGC traz a mesma regra. No entanto, aduz que essa obrigação já havia sido questionada e objeto de amplo debate durante a elaboração do AIR de revisão do RGC. Assim, afirma que "prestadoras argumentaram que a verbalização do protocolo no início do atendimento é pouco efetiva e que, conforme estudos realizados pelas monitorias de qualidade de uma empresa, os clientes não fazem questão de anotar o número do protocolo, pois entendem como suficiente o recebimento do mesmo por SMS ou e-mail, uma vez que confiam que a prestadora enviará o número do protocolo". [...] " Diante das questões apresentadas, pode ser uma possibilidade a ideia de número único de protocolo por atendimento, a ser informado durante o atendimento - e não necessariamente no seu início - que deve ser disponibilizado por meio a ser acordado entre consumidor e prestador. Contudo, essa proposta não necessariamente endereça as preocupações relacionadas aos canais digitais. De fato, o que parece ser relevante nessa discussão de protocolo é que toda e qualquer demanda deve ser registrada pelas prestadoras e deve ser rastreável, independente do canal de atendimento escolhido pelo consumidor".

Regulamentação do decreto: A ANATEL entende que uma prática legislativa mais interessante seria "deixar para a Senacon o estabelecimento de diretrizes gerais, e para cada setor estabelecer regras e práticas que concretizem as diretrizes estabelecidas, na medida de suas especificidades e no contexto de regulação responsiva. Acrescenta-se, ainda, a percepção de que a indicação expressa de dois entes para detalhamento de um mesmo dispositivo pode causar o risco de regras excessivas/sobrepostas, insegurança para os regulados e dúvidas para os aplicadores das normas".

2. Considerações Finais

- Em conclusão, a ANATEL reafirma a importância de revisar o Decreto SAC de 2008 à luz das seguintes premissas: (i) preservar os direitos dos consumidores já conquistados; e (ii) contextualizar os critérios de revisão à luz da teoria da regulação e diretrizes da OCDE, estimulando a confiança e o diálogo entre todos os atores interessados nesse processo de atualização.

- Sugere também uma simplificação regulatória na revisão da minuta, com enfoque: (i) no caráter principiológico das questões do atendimento, estabelecendo diretrizes; (ii) determinação e detalhamento dos dispositivos como competência das Agências Reguladoras, por meio de práticas e regras regulatórias de acordo com suas especificidades; e (iii) um indicador de simples compreensão e comparabilidade que meça efetividade do atendimento a ser publicado no Senacon.

Contribuição ANAC

Considerações

- A ANAC pontuou a necessidade de estar a revisão do Decreto nº 6.523 de 2008 em conformidade com a devida fundamentação legal, em coerência com políticas públicas, e especialmente, suportados sob a análise do impacto dos seus efeitos sobre os mercados a ele sujeitos.

- Ao promover o debate acerca da revisão do Decreto SAC, entende a ANAC que caberia à Senacon a proposição de diretrizes em caráter de política pública, estabelecendo princípios com foco nos resultados a serem alcançados na consecução da proteção e da defesa do consumidor.

- Por fim, a ANAC sugere a realização de ARR do atual decreto, AIR e consulta pública para a edição do novo decreto, com a consequente revisão dos dispositivos da sua minuta, após amplo debate sobre a matéria com a sociedade e com os representantes dos setores impactados.

- Além disso, defende que o decreto seja o menos prescritivo possível e contemple diretrizes em caráter de política pública, estabelecendo princípios com foco nos resultados a serem alcançados na consecução da proteção e da defesa do consumidor.

Contribuição ANEEL

A contribuição da ANEEL consistiu em sugestões de alterações da redação da minuta, em especial no que tange os arts. 1º, 2º, 4º, 5º, 7º, 9º, 12, 13, 15 e 17.

Nesse sentido, serão expostas a seguir as sugestões da ANEEL, ressaltando-se estarem em vermelho os trechos suprimidos, em azul os trechos sugeridos e, logo abaixo, a justificativa da alteração proposta pela ANEEL:

"Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas para os serviços de atendimento ao consumidor, ~~no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal~~, com vistas à obediência aos direitos do consumidor de obter informação adequada sobre os serviços contratados.

Justificativa: A aplicação do CDC não se restringe aos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se:

~~I - processo de atendimento: transformação intencional da parte do fornecedor que produz a diferença entre dois estados do consumidor que o conduzem ao atendimento de sua manifestação.~~

Justificativa: Excluir. Essa definição não é utilizada no corpo do texto. Ademais, não fica claro o que seriam os "dois estados do consumidor". Eventualmente, um atendimento não alterará a situação do consumidor.

~~II - relação de consumo de atendimento no pós-venda: implica as manifestações, pela parte do consumidor insatisfeito frente ao canal de atendimento do fornecedor;~~

Justificativa: Excluir. Essa definição não é utilizada no corpo do texto.
Insatisfeito – termo é subjetivo, consumidor é sujeito de direitos, consumidor não pode ser reduzido.

III - atendimento ao consumidor: meios ou canais diversos de atendimento, ~~colocados à disposição do consumidor no pós-venda~~, com algum tipo de manifestação por meio de procedimentos específicos; ~~repetido no VIII~~

Justificativa: Os canais de atendimento também são utilizados na pré-venda ou mesmo por quem é consumidor em potencial, bem como para comunicar algum problema ou emergência.

IV - manifestações do consumidor:
a) pedido de informação;
b) alterações cadastrais e contratuais;

c) pedidos de serviços;
d) denúncias;
e) sugestões;
f) reclamação; e
g) cancelamento;

Justificativa: Os canais de atendimento também são utilizados para outras demandas: pedido de informação, pedido de serviços, alterações contratuais, elogios, denúncias, dentre outros.

Segmentar o SAC apenas para reclamação/cancelamento vai gerar a necessidade de criar outro "SAC" para as outras demandas dos consumidores, o que aumentará os custos de prestação dos serviços e irá criar confusão para os consumidores. Caso o consumidor ligue para o outro "SAC" para reclamar, a ligação poderá ser finalizada ou transferida?

V – procedimentos específicos de atendimento ao consumidor por meio do Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC): implica a disponibilização de canais diversos integrados de atendimento com acesso por meio telefônico, presencial, dentre outros. ~~por uso de tecnologia multicanal ou por **omnichannel**~~; e

Justificativa: Sugestão de excluir ou reformular. Não fica claro se o atendimento telefônico ou presencial são necessários ou se podem ser substituídos, por exemplo, por um chat.

Também não fica claro se o objetivo do decreto será uma plataforma multicanal, com canais independentes ou se, para maior experiência do consumidor, o conceito de "omnichannel", de funcionamento integrado dos canais, deverá ser adotado. Existe certa confusão no texto entre canais e modos de funcionamento dos canais.

Retirar termos em inglês e que especifiquem determinada tecnologia.

VI – serviço de atendimento ao consumidor (SAC): serviço de atendimento ofertado por telefone, por modo presencial, por **e-mail**, dentre outros, de forma integrada~~,~~ ~~por tecnologia de multicanal ou por **omnichannel**~~, que atenda as especificidades dos consumidores ~~dos setores regulados~~ com a finalidade de resolver as manifestações demandadas.

Justificativa: Avaliar melhoria de redação para não restringir os canais e eliminar confusão entre os canais e seus modos de funcionamento. Retirar termos em inglês e que especifiquem determinada tecnologia.

Parágrafo único. Considera-se reclamação o ato pelo qual o consumidor deduz uma pretensão perante o fornecedor, visando obter o reconhecimento de um direito ou a correção de um ato que lhe cause lesão ou ameaça de lesão.

Justificativa: Conceituar reclamação, de forma semelhante à contida no art. 58, II do Decreto nº 2.181/1997, de modo a eliminar classificações equivocadas dos fornecedores entre informações e reclamações.

CAPÍTULO II

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 4º O acesso ao SAC será gratuito. ~~e o atendimento das manifestações não deverá resultar ônus para o consumidor~~.

Justificativa: Esclarecer que o acesso ao SAC é gratuito (fixo, móvel, internet, etc) mas não são gratuitas, necessariamente, a resolução de todas as suas demandas.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana~~, por meio do uso de procedimentos multimeios, como **chatbot** ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender às demandas de seus clientes~~.

Justificativa: Não citar tecnologias específicas, a exemplo do "chatbot". Redação deve ser geral e principiológica. Além disso, existe o risco de risco de "robotizar tudo" e não dar o devido atendimento humanizado ao consumidor. Consumidor vai perder a qualidade do atendimento.

§ 1º O canal telefônico deverá estar disponível, no mínimo, para atendimento de emergências e para consumidores de baixa renda, conforme regulamentação ~~da Senacon ou~~ da agência reguladora competente ou, em sua ausência, da Senacon, e deverá ser informado aos consumidores e disponibilizado por tempo ininterrupto.

Justificativa: Não restringir o uso do canal telefônico apenas para emergências e consumidores de baixa renda. Adicionalmente, como será feita a restrição do atendimento para consumidores de baixa renda? Qual o critério de classificação do nível socioeconômico? Será exigida a inscrição no Cadúnico e determinado nível de renda? A chamada telefônica de um consumidor que não for de baixa renda poderá ser desconectada? A segmentação do canal de atendimento de acordo com renda dos consumidores poderá ser inexequível ou criar mais problemas.

Demandas complexas exigem atendimento humano, ainda que por via de um canal digital. A utilização exclusiva de canais digitais não garante, por si só, a maior rapidez do atendimento e a resolutividade.

O que deve ser perseguido, dentre outros pontos, é a automatização dos processos para a evolução para o autoatendimento.

§ 2º O SAC, nos casos definidos em regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente, deverá oferecer atendimento humano, remoto ou presencial ao consumidor entre as alternativas de canais disponibilizados pelo prestador de serviços

§ 3º Os fornecedores poderão ~~ainda~~ desenvolver plataformas on line de solução de disputas ~~ou então~~

§ 4º Os fornecedores deverão aderir ~~integrar seus canais de SAC com~~ à plataforma consumidor.gov.br, em conformidade com critérios a serem fixados pela agência reguladora competente ou, em sua ausência, pela Senacon.

Justificativa: Tornar obrigatória a plataforma consumidor.gov.br.

A previsão da possibilidade do fornecedor implantar uma plataforma proprietária (que não funcione) coloca em risco o atendimento ao consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá o seu atendimento finalizado pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

Justificativa: Manter a redação do art. 4º do Decreto 6.523/2008, que disciplina o direito do consumidor contatar o atendimento presencial e de não ter o seu atendimento finalizado unilateralmente pelo fornecedor.

Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I – em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço; e

II – na página eletrônica do fornecedor na **internet**.

CAPÍTULO III
QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. XX O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Justificativa: Manter a redação mais principiológica do art. 8º do Decreto 6.523/2008;

Art. 9. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como para a prestação do serviço e atividades dos fornecedores.

Justificativa: Melhorar a redação, de modo a não impossibilitar a própria prestação dos serviços.

Art. 12. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, que lhe será informado no início ou ao final do atendimento.

Justificativa: Permitir melhor fruição e rapidez no atendimento, principalmente em casos de emergências.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, cada fornecedor definirá a sequência numérica única para identificar todos os atendimentos ou qualquer outra forma que garanta o acompanhamento.

§ 2º O registro numérico, ou outro tipo procedimental de registro, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e enviado por correspondência ou outro procedimento a critério do consumidor, quando solicitado pelo consumidor.

§ 3º Nos casos de chamadas telefônicas, é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o

qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Nos atendimentos eletrônicos, ~~os mesmos prazos serão mantidos n~~os registros do atendimento serão mantidos pelo prazo mínimo de noventa dias.

Justificativa: Melhorar redação da segunda parte do §3º para deixar mais claro o objetivo.

§ 4º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora por um período mínimo de ~~dois~~ cinco anos após a solução da demanda e seu extrato poderá alimentar base de dados sobre resolutividade do problema.

Justificativa: Adoção do mesmo prazo prescricional previsto no art. 27 do CDC, que é de 5 anos.

Art. XX. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Justificativa: Manter a redação do art. 16 do Decreto 6.523/2008, que dá o direito do consumidor acessar o histórico de suas demandas.

Art. 13. ~~Salvo nos casos de urgência~~, as ~~respostas às~~ manifestações do consumidor serão ~~prestadas~~ resolvidas em um prazo máximo de cinco ~~sete~~ dias úteis, a contar do registro, salvo nas situações específicas disciplinadas pelos órgãos competentes.

Justificativa: Melhoria de redação para explicitar que o prazo é para a efetiva resolução da demanda, permitindo ainda a definição de prazos específicos pelos Órgãos Competentes para os diversos setores alcançados pelo Decreto.

Além disso, o aumento do prazo de resolução e a necessidade de "descontar" os finais de semana aumentariam a espera do consumidor pela solução de sua demanda.

§1º Nos casos de urgência a resolução da demanda deverá ser iniciada de forma imediata e concluída no menor prazo possível.

Justificativa: Importante ainda definir o tratamento para os "casos de urgência", pois como está escrito não há prazo definido.

§ 1º O consumidor será informado, na hora do atendimento, sobre o procedimento e resultado do encaminhamento da sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Justificativa: Manter a redação do art. 17, §1º do Decreto 6.523/2008, que estabelece o direito de o consumidor receber a informação sobre a resolução de sua demanda.

§ ~~2~~3º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 4º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Justificativa: Manter a redação do art. 17, §3º do Decreto 6.523/2008, que estabelece o direito do consumidor da suspensão da cobrança indevida ou por serviço não solicitado.

Art. 15. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Salvo situações de flagrante má fé, os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por outro meio eletrônico, a critério do consumidor.

Justificativa: Manter a redação do art. 18, §3º do Decreto 6.523/2008, que estabelece o direito do consumidor decidir a forma como deseja receber o comprovante do cancelamento.

Art. 16. O nível de efetividade do tratamento dos problemas deve ser avaliado por um índice que considere o volume de manifestações de consumidores, seu percentual de não reiterações, a avaliação do atendimento pelos consumidores, ~~a fuga de clientes em relação aos registros de manifestações~~ e grau de judicialização ou reclamações registradas nos Procons e nas Agências Reguladoras competentes em relação às causas raiz daquelas manifestações, a cada intervalo de tempo.

Justificativa: O conceito de "fuga de clientes" não se aplica ao Setor Elétrico, por ser um serviço público essencial e um monopólio natural. Muitas demandas consumeristas são de baixo valor financeiro, assim os consumidores decidem por não procurar o poder judiciário para resolver essas questões de baixa monta, mas sim os Procons e as Agências Reguladoras.

§ 1º Competirá à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública ou à agência reguladora competente:

I - regulamentar os intervalos de tempo e constituição do índice de efetividade; e

II - definir a forma de composição do índice do SAC, ranqueamento, forma de divulgação e periodicidade.

§ 2º O índice do SAC deverá ser auditado por instituição reconhecida e independente contratada pelo fornecedor.

Art. 17. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos, dos órgãos e das entidades reguladoras.

Art. XX. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Justificativa: Manter a redação do art. 20 do Decreto 6.523/2008.

RESUMO DOS TEMAS MAIS DISCUTIDOS NAS MANIFESTAÇÕES DOS INTEGRANTES DA COMISSÃO

- Consenso de que há necessidade de atualização do SAC aos novos tempos, sem prejuízo de direitos já adquiridos pelos consumidores e consenso de que deve haver foco em resolutividade (algo inexistente no modelo anterior), considerando que a maioria dos contribuidores apoiou redação proposta do art. 16 com a inclusão de reclamações no Sindec e nas agências;

- Consenso de que informações devem ser providas por meio do SAC;

- Maioria concorda sobre a necessidade de se manter o acesso pelo canal telefônico, bem como preocupação geral com a acessibilidade de consumidores com necessidades especiais, embora se deva abrir canal para tecnologia;

- Consenso de um decreto com regras gerais, mas deixando para as regulações setoriais as especificidades.

- Consenso sobre a necessidade de se evitar a judicialização e consequente oneração do processo às partes envolvidas;

- Consenso da necessidade de melhorar a qualidade do SAC, tornando-o mais eficiente e ágil, voltado à resolutividade;

- Opiniões sobre expansão de abrangência do decreto para além dos setores regulados, atingindo os setores objeto de maior reclamação dos consumidores;

- AIR da parte das agências e CNI, embora não seja legalmente obrigatório para MJ (o Decreto viria do MJ);

- Houve opiniões sugerindo integração dos SACs com a plataforma consumidor.gov.br ser obrigatória

O QUE FOI DELIBERADO PELA COMISSÃO EM 9/12/2020:

- Por consenso SAC envolverá obtenção de informações dos serviços e produtos ofertados no mercado e de tratamento e resposta de suas demandas
- Por maioria deve ser mantido o canal telefônico como obrigatório para o SAC, ressalvado posicionamento registrado por escrito pela ANAC, mas todos concordam com a ampliação dos canais de atendimento, especialmente plataformas digitais
- Por consenso, o decreto deve seguir o formato do decreto do SAC anterior, contendo regras gerais de proteção ao consumidor, mas deixando para as regulações setoriais as especificidades de cada mercado. No último caso, o regulador deverá seguir as melhores práticas de regulação (audiência pública, AIR, etc)
- Por consenso, a discussão sobre a parte definitória ficará postergada para o final do trabalho, verificando a necessidade prática da mesma
- Por maioria, manutenção do artigo 1º do Decreto original do SAC no que tange ao escopo (setores regulados), ressalvada a posição da CNC, conforme manifestação registrada por escrito
- Por consenso, deverá ocorrer, no que for aplicável, a extensão das regras do novo SAC para o setor de comércio eletrônico no âmbito do Decreto 7.962 de 2013, dentro de alguns parâmetros como da Portaria 15 da Senacon. Abstiveram-se as agências reguladoras.
- Por consenso, o tema da obrigatoriedade compartilhamento de base de atendimentos do SAC com o Consumidor.gov.br fica para outra oportunidade
- Por consenso, o artigo sobre resolutividade do SAC deverá levar em conta os seguintes critérios, na medida de sua viabilidade técnica/operacional:

A criação de um índice com o volume de manifestações de consumidores ponderado, seu percentual de não reiterações, a avaliação do atendimento pelos consumidores e grau de judicialização ou reclamações registradas nos Procons, no Consumidor.gov.br e nas Agências Reguladoras competentes em relação às causas raiz daquelas manifestações, a cada intervalo de tempo.