Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

MINUTA DECRETO DO SAC

DECRETO Nº , DE DE DE 2020.

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).

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para fixar diretrizes e 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 e tratamento a suas demandas.

Art. 2º. Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade dar tratamento às demandas dos consumidores, tais quais informação, dúvida, solicitação de serviços, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

CAPÍTULO II
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 3 O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das manifestações não deverá resultar ônus para o consumidor.

Art. 4º. O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana por meio de ao menos um dos diversos canais de atendimento integrados, com ampla divulgação do seu funcionamento, **observada as normas da agência reguladora competente,**

§ 1º. **O atendimento telefônico será obrigatório** e caberá à agência reguladora competente estabelecer, em ato próprio, as seguintes condições específicas, entre outras que possam ser consideradas necessárias para o correto atendimento ao consumidor:

I - Horário de atendimento;
II - Âmbito de aplicação normativa em relação ao porte do regulado;
III - Opções mínimas a constar no primeiro menu.

§ 2º É vedada a veiculação de mensagens de caráter publicitário durante o tempo de espera para atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.
§ 3º É admitida a possibilidade de veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que orientem os consumidores quanto a seus direitos e deveres, bem como sobre outros canais de atendimento disponíveis.

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

§ 5 Na ausência de regulação setorial, a Senacon poderá fixar diretrizes gerais que deverão ser atendidas pelos fornecedores regulados ou então provocar o regulador para que o faça em prazo razoável

Art. 6. É obrigatória a acessibilidade nos canais do SAC mantidos pelos fornecedores regulados por este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso para atendimento de suas demandas, nos termos **das diretrizes definidas pela SENACON** e da regulamentação vigente.

Art. 7. 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

ll - na página eletrônica do fornecedor na **internet.**

CAPÍTULO III
QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 8. O SAC garantirá a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda.

Parágrafo único. O sistema de atendimento garantirá um registro histórico dos atendimentos.

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 n2 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro no primeiro atendimento.

CAPÍTULO IV
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 11. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

§ 1º O consumidor terá o direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

CAPÍTULO V
TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 12. As demandas do consumidor serão respondidas em um prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar do registro, podendo as agências reguladoras estabelecerem prazo aplicável de forma específica ao setor regulado.

§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento 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, objetiva e conclusiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, o fornecedor deverá imediatamente adotar as providências necessárias à suspensão da cobrança, conforme regulação setorial.

Art. 13. O sistema do SAC deverá investir em inteligência corporativa, tecnologia e inovação, de forma a resolver com celeridade, acessibilidade, efetividade e segurança às demandas dos consumidores.Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor por meio do SAC deverá observar as seguintes diretrizes:

I - O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e multas decorrentes de cláusulas contratuais;

II – Os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos e os pedidos de cancelamento independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis;

III - O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por outro meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VI
EFETIVIDADE

Alternativa A

Art. 15. A Senacon estabelecerá diretrizes gerais para construção setorial de um índice de resolutividade do SAC. Esse indice deve considerar, entre outras coisas, o volume proporcionalizado de manifestações de consumidores no SAC, nos canais das agências reguladoras, nos PROCONS (tal como capturado pelo SINDECou sistema que o substitua) e no consumidor.gov.br, e aindaa avaliação do atendimento pelos consumidores, grau de judicialização em relação às causas raiz daquelas manifestações, porintervalo de tempo.

§ 1º Competirá à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública

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

ll - definir diretrizes gerais para a forma de composição do índice do SAC, ranqueamento, forma de divulgação e periodicidade.

III - O índice do SAC poderá ser auditado por instituição reconhecida e independente contratada pelo fornecedor.

ALTERNATIVA B

“Caberá à SENACON desenvolver e implementar ferramenta de acompanhamento da efetividade dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, ouvidas as agências reguladoras e considerando, pelo menos, os seguintes parâmetros:

I - número de reclamações ponderado por uma unidade de produção;

II – taxa de solução sob a ótica do consumidor

III – tempo de resposta

IV – grau de satisfação do consumidor.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. 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. 17. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Art. 18. Este Decreto entra em vigor em