

MUDANÇAS PROPOSTAS NO DECRETO DO SAC

Entre as alterações apresentadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para atualizar a legislação está a ampliação do público sujeito às regras do decreto.



O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) é essencial na interação entre consumidores e fornecedores, ao assegurar direitos e estimular a transparência nas relações de consumo. As normas que regulamentam o SAC foram estabelecidas com a publicação, em 2008, do Decreto 6.523/08 – o Decreto do SAC. Em 2022, esse decreto foi revogado pelo Decreto 11.034/22, atualmente em vigor.

De acordo com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), a fim de aumentar a proteção do consumidor e dar mais segurança e transparência às relações de consumo, conduziu-se, este ano, um estudo para alterar, mais uma vez, o decreto que regulamenta o SAC. O resultado foi a minuta de um novo decreto, divulgada em novembro.

Neste ebook, apresentamos as principais mudanças propostas pela Senacon e fazemos uma comparação ponto a ponto com a norma em vigor. Com isso, esperamos contribuir para que as partes interessadas possam ter mais clareza sobre os impactos que a atualização na legislação poderá trazer.

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES PROPOSTAS



Inclusão de fornecedores de serviços não regulados

Os fornecedores de serviços não regulados também passam a ficar sujeitos ao decreto que regula o SAC, exceto aqueles com faturamento anual em valor inferior a R\$ 300 milhões ou que se enquadrem como microempreendedor individual (MEI), empresário individual (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP).

Demandas urgentes

Canais de atendimento devem estar disponíveis 24 horas por dia, com atendimento humano, em caso de:

- Fornecimento de produtos e serviços regulados e que se relacionam com a segurança e proteção à vida dos consumidores; e
- Situações emergenciais geradas por eventos climáticos, casos fortuitos e de força maior, que suspendam ou interrompam, ainda que temporariamente, a prestação de um serviço.





Canal telefônico obrigatório tanto para fornecedores de produtos e serviços regulados quanto para os não regulados

Esse canal deverá ter horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, sete dias por semana. O atendimento humano deve ser oferecido em todas as etapas, com tempo máximo de espera de 60 segundos para contato com o atendente. Caso a ligação seja interrompida antes de o contato ser concluído, deverá ser retomada em até 60 segundos.

Proibição de propaganda

Durante o atendimento, poderão ser fornecidas apenas informações sobre direito do consumidor.

Limite de transferências

O consumidor só poderá ser transferido uma vez durante um atendimento telefônico e a demanda deve ser resolvida de maneira definitiva.



Disponibilidade dos canais integrados

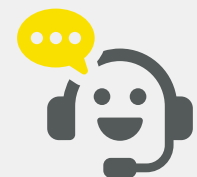
Os canais deverão estar disponíveis das 6h às 22h, ininterruptamente, sete dias por semana. O atendimento humano deve ser assegurado ao consumidor.

Acessibilidade obrigatória

Os fornecedores devem garantir acesso pleno às pessoas com deficiência para que elas possam fazer suas demandas. As agências reguladoras estabelecerão as normas de acessibilidade para os fornecedores regulados por elas. Para os demais fornecedores, a orientação será dada pela Senacon e pela Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, em ato conjunto. As pessoas idosas (60 anos ou mais) e as pessoas com transtorno de espectro autista (TEA) terão atendimento prioritário.

Necessidade de registro e arquivamento dos atendimentos

Independentemente do formato, é obrigatório realizar o registro e o arquivamento dos atendimentos. Esses registros devem estar disponíveis para consulta, poderá ser solicitado pelo consumidor ou por órgãos fiscalizadores.



Tempo de resposta

Os fornecedores terão até sete dias úteis para responder às demandas de forma conclusiva. As respostas deverão ser abrangentes e abordar todos os pontos levantados pelo consumidor. Em casos de serviços não solicitados ou cobranças incorretas, será necessário suspender imediatamente a cobrança e resolver a questão em 48 horas.

Prazo de adequação

A partir da publicação do novo decreto, os setores regulados terão **180 dias** para se adequar. Para os demais fornecedores de produtos e serviços, o prazo é de **360 dias**.



CONCLUSÃO

A minuta do novo decreto do SAC demonstra a preocupação do Senacon em promover iniciativas que tenham como objetivo proteger e dar maior efetividade aos direitos dos consumidores.

Para garantir sua conformidade com as novas exigências, as empresas deverão investir em treinamentos, formação de equipes e desenvolvimento de sistemas de gestão e arquivamento de atendimentos.

Apesar do potencial avanço que as mudanças representam, há preocupação quanto ao impacto dessa regulamentação para empresas de menor porte, que podem enfrentar sobrecargas operacionais e custos elevados sem garantia de melhorias efetivas na qualidade do atendimento.

Além disso, a exigência de atendimento humano, embora bem recebida pelos consumidores, levanta questões sobre como equilibrar a interação humana com o uso de soluções baseadas em inteligência artificial.

Muitas empresas têm investido em tecnologias avançadas para automatizar e melhorar as interações, buscando maior eficiência e agilidade no atendimento. Contudo, especialistas alertam que a implementação dessas ferramentas deve estar alinhada a estratégias focadas na experiência do consumidor.

Sem esse cuidado, regulamentações amplas e pouco específicas podem gerar custos elevados e impactos negativos para as empresas, sem garantir os benefícios desejados para os consumidores.



CONTE COM O MACHADO MEYER

O Machado Meyer é reconhecido por sua expertise no campo das relações de consumo e se mantém atualizado com as constantes mudanças na legislação e regulações relacionadas ao tema. Oferecemos suporte contínuo e personalizado, adaptado às necessidades específicas de cada cliente.

Nossa atuação não se limita à conformidade regulatória. Trabalhamos também na resolução de conflitos e na implementação de estratégias que promovam a melhoria contínua nas relações de consumo.

Caso queira se aprofundar mais no tema ou necessite de orientação específica sobre a regulação do SAC e suas atualizações, estamos à disposição para esclarecer dúvidas e fornecer suporte detalhado.

FALE COM AS NOSSAS ESPECIALISTAS



THAIS MATALLO CORDEIRO

Sócia
tmcordeiro@machadomeyer.com.br
+55 11 3150 7620

Especialista em relações de consumo, presta assessoria jurídica estratégica a todos os segmentos de mercado.



DANIELLE IGLESIAS

advogada
diglesias@machadomeyer.com.br
+55 11 3150 7183



LETICIA DE MAGALHÃES TIMBÓ

Advogada
lmtimbo@machadomeyer.com.br
+55 11 3150 6961

PORTAL INTELIGÊNCIA JURÍDICA

Nossa visão para as questões que impactam seus negócios
Acesse nosso conteúdo: www.machadomeyer.com.br/inteligenciajuridica