

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 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. 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 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.

## 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.

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.

§ 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.

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. 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. 8. O SAC garantirá a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolatividade 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 nº 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.

Art. 11. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

## CAPÍTULO IV

### ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

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 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 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.

## CAPÍTULO V

### TRATAMENTO DE DEMANDAS

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. 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. 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.

## CAPÍTULO VI

### EFETIVIDADE

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.

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

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

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