MINUTA de DECRETO do SAC

DECRETO Nº , 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 Consumidor (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 o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), 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.

Aprovado por unanimidade

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.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços.

Aprovado por unanimidade

CAPÍTULO II ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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

Aprovado por maioria, vencida CNC

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.

§2º A agência reguladora competente estabelecerá, sem prejuízo de outras que julgue necessárias, as seguintes condições mínimas ao adequado atendimento ao consumidor:

I - Horário de atendimento em que deva estar disponível o atendimento por humano;

II - Âmbito de aplicação normativa em relação ao porte do regulado;

III - Opções mínimas a constar no primeiro menu;

§ 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.

Aprovado por maioria, vencido PROCON/BA

Art. 4º-A. Após análise semestral, as empresas mais demandadas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, principalmente nos PROCON, conforme registros no SINDEC, na plataforma www.consumidor.gov.br, ou pelas ferramentas que os substituam, deverão ser notificadas para a criação de canais de atendimento, por telefone ou e-mail, para uso direto e exclusivo dos Procons na busca da solução do conflito de consumo.

Aprovado pela maioria dos que votaram (PROCON-BA, PROCON-RJ, PROCON-TO, PROCON-Ponta Grossa, Fórum de Entidades Cíveis e Luciano Timm)

Manifestações contrárias de CNI, CNC e ANAC

Abstenções de MDH, ANATEL e ANEEL

Art. 5. 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.

Aprovado por maioria, vencida ANAC

Art. 6. 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**.

Aprovado por maioria, vencidas CNI e PROCON-BA

CAPÍTULO III

QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 7º. O SAC garantirá a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, obedecendo os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade”.

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

Aprovado por maioria, vencidos Luciano Timm, CNC e CNI

Art. 8. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Aprovado por unanimidade

Art. 9. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro no primeiro atendimento.

Aprovado por maioria, vencidos CNI, CNC, Luciano Timm e ANEEL

CAPÍTULO IV **ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS**

Art. 10. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

Aprovado por maioria, vencidos PROCON-BA, PROCON-TO, PROCON-RJ, PROCON-Ponta Grossa e Fórum de Entidades Cíveis

§ 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.

Aprovado por maioria, vencida CNC

§ 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.

Aprovado por maioria, vencidos PROCON-BA, PROCON-Ponta Grossa, PROCON-TO, PROCON-RJ e Fórum das Entidades Cíveis

§ 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.

Aprovado por unanimidade

CAPÍTULO V **TRATAMENTO DE DEMANDAS**

Art. 11. 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.

Aprovado por unanimidade

§ 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.

Aprovado por unanimidade

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

Aprovado por unanimidade

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

Aprovado por unanimidade

Art. 12. O sistema do SAC poderá investir em inteligência corporativa, tecnologia e inovação, de forma a resolver com celeridade, acessibilidade, efetividade e segurança às demandas dos consumidores.

Aprovado por maioria, vencido Luciano Timm

Art. 13. 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 meio eletrônico, salvo solicitação do consumidor de que a expedição seja feita por correspondência.

Aprovado por unanimidade

CAPÍTULO VI

EFETIVIDADE

Art. 15. Caberá à SENACON desenvolver metodologia e implementar ferramenta de acompanhamento da efetividade dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, ouvidas as agências reguladoras e o SNDC e considerando, pelo menos, os seguintes parâmetros:

I - número de reclamações no SAC, ponderado por quantidade de clientes ou unidade de produção;

II – taxa de solução sob a ótica do consumidor;

III- índice de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, notadamente SINDEC e consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-las;

IV – índice de reclamações na agência setorial;

V – grau de satisfação do consumidor.

Aprovado, com abstenções de ANAC e ANATEL

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos, dos órgãos e das entidades reguladoras.

Aprovado por maioria, vencida CNC

Art. 16. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, após 180 dias da publicação deste Decreto.

Aprovado por unanimidade

Art. 17. Este Decreto entra em vigor em 180 dias a partir de sua publicação.

Aprovado por unanimidade