

Ministério da Justiça e Segurança Pública participou da elaboração do decreto que traz mais celeridade na resolução das demandas dos consumidores

As regras do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no Brasil foram atualizadas e publicadas nesta quarta-feira (6). De acordo com [decreto](#) publicado no Diário Oficial da União, a principal novidade é a ampliação dos canais de reclamação, que poderão ser sites, aplicativos, *chatbox* e outras ferramentas digitais. Até então, o decreto 6.523, de 31 de julho de 2008 previa somente o atendimento ao consumidor por telefone.

O Ministério da Justiça e Segurança Pública, com a interlocução da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), participou das atualizações do decreto ao entender a necessidade de se adequar às inovações tecnológicas, à mudança de perfil do consumidor, às melhores práticas nacionais e internacionais e à efetividade das demandas.

Além disso, as mudanças também consideraram o índice de insatisfação dos consumidores com o serviço. Dados da plataforma Consumidor.gov.br mostram que houve um aumento de 70% nas reclamações contra o SAC entre os anos de 2019 e 2020. Entre 2020 e 2021, o aumento foi de 29,5%.

O novo texto ainda determina que as demandas do consumidor sejam respondidas em até 7 dias corridos. Caso isso não aconteça, as empresas estarão sujeitas à multa. O consumidor também poderá acompanhar sua demanda, seja pelo telefone, pelo site ou pelo celular.

O atendimento telefônico por humano estará disponível, por no mínimo, 8 horas por dia. O horário pode ser ampliado de acordo com a determinação das agências reguladoras ou da Senacon.

O serviço continua gratuito e deve ser disponibilizado por 24 horas em pelo menos um dos canais à escolha das empresas. Bancos, operadoras de telecomunicações, seguradoras e planos de saúde, entre outros, terão até 180 dias para se adaptarem às novas regras.

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 06.04.2022