

Decreto nº 11.034/22 altera e moderniza o SAC das empresas

Mudanças incentivam a excelência no atendimento, algo que todas as empresas deveriam priorizar

A partir de outubro fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo Federal devem se adequar às novas regras

Foi aprovado pelo Governo Federal decreto nº 11.034/22, que estabelece as diretrizes e normas do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). O tema tem gerado discussões e muitas dúvidas sobre quais são as empresas que devem se adequar as novas regras. Sobre o assunto, Leonardo Boaventura, advogado e sócio da LBZ Advocacia pondera: “depende!”, avaliando sobre qual serviço as corporações, sejam elas de qualquer segmento e porte, desejam oferecer aos seus clientes.

O decreto altera e moderniza o Serviço de Atendimento ao Consumidor apenas para o âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, então os setores que ficam obrigados a atenderem as novas adequações do SAC, são: telefonia fixa, móvel, TV por assinatura, bancos, financeiras, planos de saúde, seguradoras, transporte terrestre, aéreo, cartão de crédito e eletricidade.

Uma das mudanças apresentadas pelo decreto é a obrigatoriedade dos fornecedores garantirem o acesso do consumidor por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, sendo que um deles deverá estar disponível ao consumidor 24 horas por dia, sete dias por semana.

Outra inovação trazida pelo decreto é a obrigação do fornecedor retornar a chamada caso ela seja finalizada de forma repentina. O decreto anterior, nº 6523/08, determinava apenas que a ligação não fosse finalizada antes da conclusão do atendimento, agora passa a ser necessário retornar a chamada, informar o registro numérico e concluir o atendimento.

Para Leonardo, “uma das alterações mais significativas para o consumidor é a vedação de repetição da demanda após o seu primeiro registro, isso significa que o fornecedor está proibido de exigir que o consumidor repita as informações cada vez que for transferido o atendimento”.

Ainda, para garantir maior efetividade na resolução das demandas do consumidor, o decreto prolongou o prazo para resposta em até sete dias corridos, já que no decreto anterior o prazo para resolver a demanda era de cinco dias úteis a contar do registro.

As empresas que não fornecem serviços regulados pelo Poder Executivo Federal não são obrigadas a atenderem às novas regras do SAC, contudo, não se pode esquecer que o consumidor possui direito a informação, assim como determina o Código do Consumidor, e não prestar as informações corretas pode acarretar infração penal e administrativa, além das já conhecidas demandas judiciais.

“Mesmo que o decreto não se aplique a todas as empresas, ainda assim é importante tentar se adequar às novas mudanças implementadas como forma de modernizar e facilitar o acesso do consumidor ao SAC, priorizando, assim, um bom atendimento na hora de obter informações adequadas acerca dos produtos/serviços contratados”, finaliza Leonardo Boaventura.

Fonte: Saife Comunicação, em 07.07.2022