

Ministério da Justiça e Segurança Pública participou do amplo processo de diálogo para aprovação do decreto que traz, entre as novidades, o atendimento pelas redes sociais

DIREITO DO CONSUMIDOR
Confira as principais mudanças no SAC

1 PLURALIDADE DE CANAIS
As empresas devem escolher **pelo menos um canal de atendimento** que ficará disponível ao consumidor **24 horas** .

2 TEMPO DE ESPERA
Os SAC's agora são **obrigados a informar** tempo de espera para que o consumidor seja atendido - em minutos ou pela posição na fila.

3 SEM PROPAGANDA
As novas regras **proíbem** , sem a permissão do consumidor, **mensagens publicitárias** enquanto se espera pelo atendimento.

4 LIMITE DE TRANSFERÊNCIA DA CHAMADA
A partir de agora, só pode ser feita **apenas uma transferência de chamada** durante o atendimento telefônico, e a demanda deve ser resolvida de **forma definitiva** .

5 RETORNO DAS CHAMADAS
Caso a ligação caia antes do fim do atendimento, o atendente deverá **retornar a chamada e concluir a solicitação** . Também fica proibido pedir que o cliente repita a sua demanda após o primeiro registro.

6 CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DE SERVIÇOS
Em caso de reclamação sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, **a suspensão deverá ser imediata** .

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Desde segunda-feira (3), as novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) estão em vigor. Dentre elas, o cancelamento de um serviço em qualquer canal disponibilizado pela empresa para contratação, inclusive pelas redes sociais. As novas regras surgiram de um amplo processo de diálogo entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP) e sociedade civil. A publicação do decreto 11.034/22 visa melhorar o atendimento ao cliente, pois atualiza importantes pontos do Código de Defesa do Consumidor.

As novas regras também fixam condições mínimas de atendimento dos SAC's, a obrigatoriedade da garantia de acessibilidade nesses canais e a necessidade de ampla divulgação das opções de acesso. O consumidor poderá acompanhar as demandas com um número de protocolo único.

Além dos canais já existentes, nos quais os órgãos poderão fiscalizar eventual descumprimento pelas empresas, o decreto instituiu à Senacon a competência de desenvolver uma metodologia e elaborar uma ferramenta para acompanhar a efetividade e resolutividade dos SACs. Esse processo já vem sendo estudado pela Secretaria, junto aos principais atores do mercado, aos órgãos reguladores e aos representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Confira, abaixo, as principais mudanças:

Pluralidade de canais

As empresas têm a possibilidade de escolher, dentre os diferentes canais de atendimento oferecidos, quais estarão disponíveis de maneira ininterrupta. Um destes deve funcionar durante 24 horas por dia, nos sete dias da semana.

O atendimento telefônico deverá estar disponível durante, no mínimo, 8 horas diárias, com atendimento humano.

Informação sobre o tempo de espera

Os SAC's são obrigados a informar tempo de espera para que o consumidor seja atendido - em minutos ou pela posição na fila.

Vedação de publicidade sem consentimento do consumidor

O novo regramento proíbe que, sem o consentimento do consumidor, mensagens publicitárias sejam veiculadas durante o tempo de espera. São permitidas apenas mensagens informativas, como aquelas sobre direitos do consumidor ou outros canais de atendimento.

Limite de transferência da chamada

Nos casos em que o primeiro atendente da chamada não tenha atribuição para resolver a demanda do consumidor, poderá ser realizada a transferência ao setor competente, desde uma só vez e, mesmo assim, para atendimento definitivo da demanda.

Retorno das chamadas

Caso a ligação caia antes do fim do atendimento, o atendente deverá retornar a chamada e concluir a solicitação. Durante o novo atendimento, não poderá ser solicitado que o cliente repita sua demanda após o primeiro registro, a qual deverá estar devidamente registrada no sistema da empresa.

Cancelamento e suspensão de serviços

O menu do SAC deverá conter, na primeira etapa, opções mínimas de serviço, incluindo as de reclamação e cancelamento de contratos e serviços.

Em caso de reclamação sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a suspensão deverá ser imediata.

Em relação aos cancelamentos, estes também devem ser feitos de forma imediata, com exceção dos casos em que haja a necessidade de processamento técnico do pedido.

Fonte: [MJSP](#), em 04.10.2022