As normas estão previstas em Medida Provisória e decreto publicados do Diário Oficial da União (DOU)

O governo federal anunciou na terça-feira (13) medidas para coibir chamadas abusivas, fraudes e aprimorar o atendimento aos consumidores nos canais disponibilizados pelas empresas, o chamado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). As medidas estão previstas em Medida Provisória e decreto publicados do Diário Oficial da União (DOU).

A principal mudança é a obrigatoriedade de atendimento humano das 8h às 20h, todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Pelo menos um canal eletrônico deverá funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, e o atendimento humano deverá ser imediato em casos considerados urgentes.

Leia aqui na íntegra

Fonte: Valor Econômico, em 13.10.2026