



Estão em vigor as novas regras do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), instituídas no novo decreto n.º 11.034/2022

Henrique Rocha e Leandro Bussoli, ambos sócios do escritório Peck Advogados, desenvolveram algumas análises sobre o assunto e estão à disposição para repercutir o tema. Podemos agendar uma entrevista?

Sobre novas regras do SAC

Em decorrência da transformação digital intensificada nos últimos anos, o Direito Digital tem papel fundamental no comércio eletrônico, que apresenta novos desafios aos fornecedores. Os direitos e deveres instituídos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) passaram a sofrer adaptações a essa nova realidade, que, inclusive, motivou a instituição do Decreto nº 7.962, que regulamentou o CDC no âmbito de contratação no e-commerce, assim como o recente Decreto n.º 11.034/2022, que modernizou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o qual passará a vigor no início de outubro de 2022.

A primeira norma regulamentadora dispôs sobre a obrigatoriedade de informações claras sobre os produtos e/ou serviço, a facilitação do atendimento ao consumidor e a forma de exercício do direito de arrependimento, de modo a compatibilizar esses deveres ao cenário virtual. Diante disso, as empresas têm parâmetros claros sobre o modo de adequação e os critérios de conformidade necessários para respeito aos direitos dos consumidores, como a prestação de informação relevante, objetiva e estritamente necessária para a finalidade do consumo, o atendimento eficaz e assertivo em canais disponibilizados ao público, com equipe hábil para execução da atividade, e o respeito ao direito de desistência da compra, com restituição da quantia desembolsada, em tempo e forma apropriados.

Já a segunda norma previu a adequação dos canais de atendimento disponibilizados ao público, de acordo com o perfil dos consumidores atendidos e o modelo de negócio adotado, garantindo flexibilidade ao fornecedor ao mesmo tempo em que se exige a efetividade do tratamento das demandas, o que será objetivo de monitoramento próximo da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), o que assegura às companhias o aperfeiçoamento dos canais de atendimento segundo bases bem definidas.

Por fim, outras legislações correlatas, como o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), contribuem para balizar a atividade das empresas quanto às obrigações e à estrutura das plataformas de vendas online e à operação de tratamento de dados pessoais necessária ao negócio, efetivando, assim, as garantias individuais e fomentando os princípios da confiança e segurança que regem a relação de consumo.

Fonte: Tamer, em 04.10.2022