

Especialista em Direito do Consumidor e sócio do PG Advogados, Leonardo Werlang, explica novas regras válidas somente para empresas reguladas pelo Governo Federal

A nova regulamentação sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), publicada em 6 de abril de 2022, por meio do Decreto nº 11.034/22, entrou em vigência na segunda-feira (3). Empresas reguladas pelo Governo Federal, como companhias aéreas, bancos, empresas de telefonia, TV por assinatura, eletricidade, seguradoras e planos de saúde, dentre outras, já precisam estar adequadas às novas regras.

Popularmente chamado como o Decreto do SAC, as empresas agora podem disponibilizar diversos canais integrados ao consumidor, com o objetivo de otimizar o atendimento de suas demandas, como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

De acordo com o especialista em Direito do Consumidor e sócio do PG Advogados, Leonardo Werlang, além de o fornecedor ter o dever de disponibilizar acesso gratuito e com acessibilidade para o uso da pessoa com deficiência ao SAC, eles devem ser integrados aplicando-se o conceito da omnicanalidade.

“O cliente tem o direito de acompanhar suas solicitações mediante registro numérico, que agora deve ser mantido à disposição pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda, além de acompanhar através dos vários canais integrados, como telefone, e-mail e aplicativos de mensagem de textos, esses acompanhamentos. Outro ponto importante é sobre o horário de atendimento, que deve disponibilizar atendimento humano por pelo menos oito horas por dia, em tempo real”, explicou.

Outro aspecto importante é sobre o prazo de resposta ao consumidor, que não pode ultrapassar sete dias corridos contados da data do registro, tendo para os casos de pedido de cancelamento, seu efeito imediato, independentemente de estar o consumidor inadimplente junto ao fornecedor.

Confira em detalhes as novas regras.

Atendimento Telefônico Obrigatório

- Atendimento humano não inferior a oito horas diárias.
- Opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, opções de reclamação e cancelamento de contratos e serviços.
- Tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente e uma única transferência ao setor competente, para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Mensagem Publicitária

- É proibida a veiculação de mensagens com caráter publicitário durante o tempo de espera para atendimento, salvo se houver consentimento prévio do consumidor.
- Está autorizada a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou de outros canais de atendimento disponíveis.

Manutenção das Gravações e Registro de Atendimento

- No atendimento telefônico, o fornecedor deverá manter a gravação da chamada pelo prazo mínimo de 90 dias, contado da data do atendimento.
- Quanto ao registro do atendimento, este deve ser mantido à disposição do consumidor e do

órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.

Acessibilidade, Qualidade e Eficiência

- Garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência, de acordo com as especificidades a serem fixadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).
- Garantia à qualidade do tratamento das demandas, com observância à tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade das demandas.
- No tratamento dessas demandas, devem ser observados os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- Prazo de resposta ao consumidor de até 7 dias corridos, contados da data do registro.
- Vedação da repetição da demanda.
- Índice de efetividade, a ser regulamentado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

Pedido de Cancelamento

- Utilização pelo consumidor de todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais.
- Informação clara sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis.
- Efeito imediato do pedido de cancelamento, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda.
- Envio do comprovante de cancelamento por correspondência ou meio eletrônico, conforme escolha do consumidor.
- Opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.

Fonte: Activa, em 04.10.2022