

Em 14 de abril entrou em vigor a nova [Portaria da SENACON](#) que traz novidades sobre o tempo máximo para contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

A Portaria determinou a suspensão, por 120 dias, do tempo máximo previsto para o contato direto com o atendente no SAC, em razão de medidas sanitárias restritivas impostas pela Covid-19. A suspensão poderá ser revista a qualquer tempo.

A Portaria estipula que durante a suspensão, o atendimento ao consumidor deverá ocorrer, preferencialmente, através (i) da plataforma Consumidor.gov.br, para empresas de atuação nacional; e (ii) nos demais casos, no sistema eletrônico dos Procons estaduais, distrital e municipais.

A alteração do regime de quaisquer serviços ou de canais de atendimento por parte do fornecedor deve ser amplamente comunicada e mantida em destaque em sua página na internet, para conhecimento da população.

Ainda, a Portaria determinou que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor deve ser comprovada por meio da apresentação de relatórios quinzenais à SENACON e às agências reguladoras setoriais, quando se tratar de mercado regulado.

Portaria: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-155-de-13-de-abril-de-2021-314035228>

**Fonte:** Veirano Advogados, em 17.05.2021