



29825292



08012.002199/2024-69



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

MINUTA

DECRETO Nº XX, DE XX, DE XXXX, DE XXX

Altera o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal e demais fornecedores partícipes das relações de consumo, para garantir o atendimento eficaz aos consumidores em canais eletrônicos de comunicação.

§ 1º Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o serviço de atendimento realizado por canais eletrônicos de comunicação integrados, disponível e indicado pelo fornecedor, com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores para prestar informação, esclarecer dúvida, atender reclamação, receber contestação, e proceder suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

§ 2º São canais eletrônicos de comunicação, utilizados por fornecedores de produtos e serviços, para interação com o consumidor residente no Brasil, qualquer meio telemático, sítios na internet, aplicativos, mensagens, ligações telefônicas, portais, incluindo, plataformas digitais, marketplaces e redes sociais.

§ 3º Todos os fornecedores de produto de serviços são partícipes das relações de consumo, regulados pelo Código de Defesa do Consumidor, e sujeitos a este Decreto, exceto:

I - Os fornecedores de produtos e serviços e/ou o conjunto de empresas de seu grupo econômico tenham faturamento anual em valor inferior a 300 milhões de reais

II - Os fornecedores de produtos e serviços enquadrado como Microempreendedor Individual (MEI), Empresário Individual (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP).

Art. 2º O atendimento às demandas dos consumidores direcionadas ao SAC serão orientadas em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, para atender as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção de dados, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como, a transparência e harmonia das relações de consumo, em atenção à boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, observando os seguintes princípios:

- I – Vulnerabilidade do consumidor;
- II – Tempestividade do atendimento;
- III – Segurança das informações;
- IV – Privacidade e proteção dos dados;
- V - Resolutividade da demanda.

Art. 3º As demandas postuladas por consumidores em canais de atendimento serão gratuitas e o acesso garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de comunicação, disponíveis e indicados, pelo fornecedor, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 1º As opções de acesso ao SAC, em especial o acesso ao atendimento por pessoa humana, constarão de maneira clara:

I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e

II - nos canais eletrônicos do fornecedor, especificando, naqueles que sejam apenas de contato, quais são os canais de atendimento.

§ 2º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor, salvo os essenciais para realizar o atendimento, considerando o meio de acesso e assegurada a proteção dos dados sensíveis do consumidor.

§ 3º Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 4º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera nos canais eletrônicos de comunicação integrados.

§ 5º É vedado, salvo justificativa, solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.

§ 6º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções

§ 7º Os canais eletrônicos de comunicação não deverão utilizar mais de cinco etapas para finalizar a demanda do consumidor, sendo vedado o encaminhamento do consumidor para aplicativo online e/ou digital como forma exclusiva de resolução

§ 8º Sem prejuízo ao atendimento telefônico, os canais eletrônicos de comunicação integrados, disponíveis ao consumidor, por texto ou voz, não humanos, ou com baixa assistência humana, com o uso de robôs, chatbots e outros procedimentos automatizados, deverão assegurar o acesso, a qualquer tempo, de atendimento por pessoa humana

§ 9º Os canais eletrônicos de comunicação integrados, indicados pelo fornecedor, deverão prestar atendimento das 6 (seis) horas às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, durante 7 (sete) dias por semana.

§ 10 As demandas urgentes, referidas neste decreto, deverão ter canais de atendimento disponíveis 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 4º As demandas urgentes, para fins deste Decreto, definem-se, entre os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, as que se relacionam com a segurança e proteção à vida dos consumidores, essencialmente, nas seguintes situações:

I - Atendimento de prestação de serviço em saúde, de modo especial, para casos caracterizados por risco de morte, aos que implique sofrimento intenso ao paciente e quando for necessário diagnóstico para dar início a tratamento com brevidade para minimizar os efeitos danosos à saúde e colocar o consumidor em segurança.

II - Atendimento em estado de crise, definido como situações emergenciais, geradas por eventos climáticos, casos fortuitos e de força maior, que suspendam ou interrompam, ainda que temporariamente, a prestação do serviço.

Art. 5º O atendimento telefônico ao consumidor é obrigatório entre os canais eletrônicos de comunicação disponíveis pelo fornecedor.

§ 1º O horário de atendimento não será inferior a oito horas diárias, de forma ininterrupta por 7 (sete) dias por semana; com atendimento humano durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes.

§ 2º A opção de cancelamento de contratos e serviços deve constar na primeira etapa do atendimento.

§ 3º O atendimento por humano deve ser oferecido em todas as etapas do canal de comunicação disponíveis pelo fornecedor:

I - será de 60 (sessenta) segundos o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;

II – deverá ser realizada a transferência para o setor competente de atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

§ 4º O consumidor deverá ser informado, quando for o caso, que está sendo atendido de forma eletrônica por meio de tecnologia, sem atendimento humano, e que poderá optar, imediatamente, pelo atendimento humano.

§ 5º Nas chamadas telefônicas que forem finalizadas antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

- I - retornar a chamada ao consumidor, em até 60 (sessenta) segundos, retomando o atendimento com as informações já prestadas pelo consumidor;
- II - informar o registro numérico como protocolo de atendimento; e
- III - concluir o atendimento

Art. 6º É obrigatória a acessibilidade em modo diverso e amplo em canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para atendimento de suas demandas.

§ 1º Aos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, caberá a normatização de acessibilidade aos canais do SAC, às respectivas agências reguladoras.

§ 2º Aos demais fornecedores sujeitos a este Decreto, por ato da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em conjunto com a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, caberá a orientação para acessibilidade em canais de SAC.

§ 3º As pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e as pessoas com transtorno do espectro autista terão atendimento prioritário, nos termos que seguem:

- I - No acesso inicial ao serviço de atendimento realizado pelos canais integrados para dar tratamento às demandas dos consumidores, deverá ser disponibilizada a opção de indicação da condição de consumidor idoso ou pessoas com transtorno do espectro autista
- II - O atendimento prioritário é imediato e diferenciado, e deve ser prestado antes de qualquer outro atendimento.

Art. 7º É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico que gere protocolo de atendimento.

§ 1º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor, sem ônus.

§ 2º O histórico das demandas a que se refere o dispositivo anterior:

- I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias úteis, contado da data da solicitação, pelo mesmo canal em que tenha solicitado; e

II - terá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor

§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de 90 dias, contado da data do atendimento

§ 4º Durante o prazo de que trata o dispositivo anterior, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.

§ 5º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, contado da data de resolução da demanda.

Art. 8º As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias úteis, contado da data de seu registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente, pelo mesmo canal em que tenha realizado a solicitação.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara, objetiva, conclusiva e abordará todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Deverá o fornecedor diante da demanda sobre serviço não solicitado ou de cobrança indevida tomar providências imediatas para suspensão da cobrança, não sendo superior a 48 (quarenta e oito) horas o prazo para a conclusão do atendimento.

Art. 9º A inobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras.

Art. 10º As agências reguladoras como órgãos legitimados pelo Poder Executivo Federal poderão expedir normas para execução do disposto neste Decreto, em caráter complementar e específico.

§ 1º Órgãos e entidades reguladoras, inclusive de autorregulação, competentes em seus setores, poderão submeter para ato da Secretaria Nacional do Consumidor, normas complementares a este Decreto.

§ 2º As normas complementares a este Decreto não substituem direitos e deveres aqui expostos, salvo quando mais benéficos para o consumidor.

Art. 11º Fica revogado o Decreto 11.034, de 05 de abril, de 2022.

Art. 12º Este Decreto entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias após a data de sua publicação para os serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, e de trezentos e sessenta dias aos demais fornecedores partícipes das relações de consumo sujeitos a esta norma.

Este texto finaliza o estudo do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, como proposta de alteração do Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 18/11/2024, às 17:33, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **29825292** e o código CRC **2CEDCAB8**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.