

NOVO DECRETO DO SAC

Quadro comparativo entre o Decreto do SAC (Decreto nº 11.034/2022) e a Minuta apresentada pela Senacon

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Art. 1º.....</p> <p>I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e</p> <p>II - ao tratamento de suas demandas.</p> <p>Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado.</p>	<p>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 de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos, com vistas a garantir o direito do consumidor de:</p> <p>I – prestação de informação adequada sobre os serviços contratados; e</p> <p>II - tratamento de suas demandas, respeitando suas necessidades individuais e os meios de sua preferência.</p> <p>Parágrafo 1º. Para fins do disposto neste Decreto e do disposto no caput deste artigo, de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos são aquelas que fazem a interação com consumidor residente no Brasil por quaisquer meios telemáticos, por uso de sítios na rede mundial de computadores, aplicativos em geral, mensagens, ligações telefônicas, portais, plataformas digitais e no âmbito dos marketplace e redes sociais, tendo ou não residência no país.</p> <p>Parágrafo 2º. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado e de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos.</p> <p>Parágrafo 3º. Para fins do disposto no parágrafo 2º deste artigo, serão consideradas dispensadas das obrigações de que trata o presente Decreto os fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos nos casos em que fornecedor e/ou o conjunto de empresas de seu grupo econômico tenham faturamento anual junto a consumidores residentes no Brasil em valor inferior a 300 milhões de reais.</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos ~~fornecedores de serviços regulados~~ com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

~~Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica à oferta e à contratação de produtos e serviços.~~

Minuta

Art. 4º

§ 3º Na hipótese **do** serviço ofertado **ou de atividade realizada por fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor, prioritariamente, por meio de canais eletrônicos**, não estar disponível para fruição **e** contratação nos termos do disposto no caput, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.....

§ 7º Sem prejuízo do disposto no § 5 em relação ao atendimento telefônico, os canais de atendimento integrados disponibilizados ao consumidor, por texto ou voz por não humano ou com baixa assistência humana (como no uso de robôs, chatbots e outros procedimentos automatizados), deverão assegurar o acesso a qualquer tempo de atendimento por humano, durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes e, para as demais, de 6 (seis) às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana, noticiando essa opção de atendimento ao consumidor no início do acesso ao SAC.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes e os fornecedores de produtos e serviços descritos no caput do art. 10 deste Decreto observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes e, para as demais, de 6 (seis) às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana;

III - **opções mínimas de atendimento por humano constante de todos os menus e etapas de atendimento,**

IV - tempo máximo de **60 (sessenta) segundos de** espera para:

a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta
	<p>b) a transferência do setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.....</p> <p>Parágrafo segundo. O consumidor deverá cientificado com clareza de que está sendo atendido por atendimento eletrônico e de como ele pode optar imediatamente pelo atendimento humano sempre que o atendimento for realizado de forma não humana, por exemplo, através de sistemas robotizados e/ou utilizando inteligência artificial, como forma de assegurar o previsto no inciso II do caput e no parágrafo 7º do art. 4º. deste Decreto.</p>
<p>Art. 6º É obrigatória a acessibilidade 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.</p> <p>Parágrafo único. Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências.</p>	<p>Observação: Este artigo deve ser alterado considerando a acessibilidade em modo diverso e amplo, com participação da sociedade, pontuando questões técnicas com a Secretaria Nacional de Acessibilidade.</p>
<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Art. 7º As opções de acesso ao SAC, em especial o acesso ao atendimento por humano, constarão de maneira clara:</p>
<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Art. 10.....</p> <p>§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.</p> <p>§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.</p> <p>§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.</p>
<p>Art. 15 À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.</p>	<p>Art. 15.....</p> <p>(Observação: rever)</p> <p>V - grau de satisfação do consumidor.; e</p> <p>VI - pleno respeito às condições mínimas estabelecidas pelo art. 5º, notadamente quanto à disponibilização de atendimento por humano durante as vinte e quatro horas diárias, em opção disponível desde o primeiro menu, e ao tempo máximo de espera de 60 (sessenta) segundos.</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta
	<p>Art. 17.....</p> <p>§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.</p> <p>§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.</p> <p>§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.</p>
	<p>Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.</p> <p>§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.</p> <p>§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.</p> <p>§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.</p>
	<p>Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.</p>
	<p>Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.</p>
	<p>Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.</p>

ESTUDO PRELIMINAR DE ATUALIZAÇÃO
DECRETO Nº 11.034, DE 05 DE ABRIL DE 2022¹

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 de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos, com vistas a garantir o direito do consumidor de:

- I – prestação de informação adequada sobre os serviços contratados; e
- II - tratamento de suas demandas, respeitando suas necessidades individuais e os meios de sua preferência.

Parágrafo 1º. Para fins do disposto neste Decreto e do disposto no caput deste artigo, de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos são aquelas que fazem a interação com consumidor residente no Brasil por quaisquer meios telemáticos, por uso de sítios na rede mundial de computadores, aplicativos em geral, mensagens, ligações telefônicas, portais, plataformas digitais e no âmbito dos marketplace e redes sociais, tendo ou não residência no país.

Parágrafo 2º. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado e de fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos.

Parágrafo 3º. Para fins do disposto no parágrafo 2º deste artigo, serão consideradas dispensadas das obrigações de que trata o presente Decreto os fornecedores de produtos

¹ Trata-se de instrumento com texto preliminar, para fins de apresentação ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com necessidade, ainda, de ajustes e acréscimos, de modo especial, a inclusão da contribuição e apontamento das especificidades dos setores regulados.

e serviços que se relacionam com o consumidor prioritariamente por meio de canais eletrônicos nos casos em que fornecedor e/ou o conjunto de empresas de seu grupo econômico tenham faturamento anual junto a consumidores residentes no Brasil em valor inferior a 300 milhões de reais.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Art. 3º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 1º O acesso de que trata o caput será garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 2º O acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório, nos termos do disposto no art. 5º.

§ 3º Na hipótese do serviço ofertado ou de atividade realizada por fornecedores de produtos e serviços que se relacionam com o consumidor, prioritariamente, por meio de canais eletrônicos, não estar disponível para fruição e contratação nos termos do disposto no caput, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.

§ 4º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.

§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

§ 7º Sem prejuízo do disposto no § 5 em relação ao atendimento telefônico, os canais de atendimento integrados disponibilizados ao consumidor, por texto ou voz por não humano ou com baixa assistência humana (como no uso de robôs, chatbots e outros procedimentos automatizados), deverão assegurar o acesso a qualquer tempo de atendimento por humano, durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes e, para as demais, de 6 (seis) às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana, noticiando essa opção de atendimento ao consumidor no início do acesso ao SAC.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes e os fornecedores de produtos e serviços descritos no caput do art. 10 deste Decreto observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes e, para as demais, de 6 (seis) às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana;

II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;

III - opções mínimas de atendimento por humano constante de todos os menus e etapas de atendimento,

IV - tempo máximo de 60 (sessenta) segundos de espera para:

- a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;
- b) a transferência do setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Parágrafo primeiro único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput. Parágrafo segundo. O consumidor deverá ser informado com clareza de que está sendo atendido por atendimento eletrônico e de como ele pode optar imediatamente pelo atendimento humano sempre que o atendimento for realizado de forma não humana, por exemplo, através de sistemas robotizados e/ou utilizando inteligência artificial, como forma de assegurar o previsto no inciso II do caput e no parágrafo 7º do art. 4º. deste Decreto

~~Art. 6º É obrigatória a acessibilidade 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.~~

~~Parágrafo único. Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências.~~

Observação: Este artigo deve ser alterado considerando a acessibilidade em modo diverso e amplo, com participação da sociedade, pontuando questões técnicas com a Secretaria Nacional de Acessibilidade.

Art. 7º As opções de acesso ao SAC, em especial o acesso ao atendimento por humano, 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.

Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

- I - Tempestividade;
- II - Segurança;
- III - privacidade; e
- IV - Resolutividade da demanda.

Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

- I - Dignidade;
- II - Boa-fé;
- III - transparência;
- IV - Eficiência;
- V - Eficácia;

VI - Celeridade; e
VII - cordialidade.

Art. 9º Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

- I - retornar a chamada ao consumidor;
- II - Informar o registro numérico de que trata o art. 12; e
- III - concluir o atendimento.

Art. 12. 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.

§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.

§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:

- I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e
- II - Conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13.

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

§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, 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 dois anos, contado da data de resolução da demanda.

Art. 13. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, 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 por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 2º A resposta do fornecedor:

I - Será clara, objetiva e conclusiva; e

II - Abordará todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.

§ 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.

Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC, observará as seguintes diretrizes:

I - o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais;

II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda;

III - será assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis;

IV - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e

V - poderá ser oferecida a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.

Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do caput.

~~Art. 15 À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.~~

Observação: rever

§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção;

II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor;

III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-los;

IV - índice de reclamações no órgão ou na entidade reguladora setorial;

V - grau de satisfação do consumidor.; e

VI - pleno respeito às condições mínimas estabelecidas pelo art. 5º, notadamente quanto à disponibilização de atendimento por humano durante as vinte e quatro horas diárias, em opção disponível desde o primeiro menu, e ao tempo máximo de espera de 60 (sessenta) segundos.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgados, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.

§ 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá solicitar dados e informações aos fornecedores, observadas as hipóteses legais de sigilo, com vistas ao acompanhamento da efetividade dos SAC.

§ 4º Os dados e as informações de que trata o § 3º poderão ser compartilhados com os órgãos ou as entidades reguladoras competentes, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019.

§ 5º Com base na ferramenta de que trata o caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput do art. 5º.

Art. 16. 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. 17. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Art. 18. Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em XX de XXXX de XXXX.