



31367797



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 02, DE XX, DE XXXX, DE XXX

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, e revoga o Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022.

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) nas relações de consumo, com o objetivo de garantir o direito do consumidor:

- I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;
- II - ao tratamento de suas demandas; e
- III - ao atendimento eficaz em canais eletrônicos de comunicação.

§ 1º Estão sujeitos a este Decreto todos os fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo Federal que se enquadrem nos critérios fixados pela Agência Reguladora do setor correspondente.

§ 2º Os fornecedores de produtos e serviços que não sejam regulados na forma do § 1º também se sujeitam ao disposto neste Decreto, quando se enquadrarem nos critérios fixados em Ato do Ministério da Justiça e Segurança Pública de iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor.

§ 3º Na definição dos critérios de que trata o § 2º serão consideradas as peculiaridades dos diferentes setores econômicos, o nível de impacto sobre o consumidor e o porte do fornecedor.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) 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, como prestar informação, esclarecer dúvida, atender reclamação, receber contestação, e proceder à suspensão ou cancelamento de contratos ou de serviços.

Parágrafo único. Não se enquadra como SAC, para efeito deste Decreto, o atendimento voltado à oferta e à contratação de produtos e serviços.

CAPÍTULO II

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 3º Os dados pessoais do consumidor serão tratados exclusivamente nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 4º São vedadas:

I - a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera nos canais eletrônicos de comunicação integrados; e

II - a solicitação da repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento, salvo justificativa.

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

I - retornar a chamada ao consumidor em até trezentos segundos, retomando o atendimento com base nas informações já prestadas por ele;

II - informar o registro numérico como protocolo de atendimento; e

III - concluir o atendimento.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 6º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

§ 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 As opções de acesso ao SAC, especialmente o atendimento por humano, deverão constar 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.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor, salvo os essenciais para a realização do atendimento.

Art. 7º No pedido de cancelamento, 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.

Art. 8º Os canais eletrônicos de comunicação não deverão utilizar mais de cinco níveis de atendimento para finalizar a demanda do consumidor, sendo vedado o encaminhamento do consumidor para outro canal não presencial de atendimento.

§ 1º Os canais eletrônicos de comunicação integrados, disponíveis ao consumidor, por texto ou voz, deverão assegurar, a qualquer tempo, a opção de atendimento por pessoa humana.

§ 2º Os canais eletrônicos de comunicação integrados, indicados pelo fornecedor, deverão prestar atendimento das oito às vinte horas, ininterruptamente, durante sete dias por semana.

§ 3º Na hipótese de o serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.

Art. 9º As demandas urgentes, para fins deste Decreto, são aquelas relacionadas à segurança e proteção à vida dos consumidores.

Parágrafo único. Os casos de urgência serão disciplinados:

I - para serviços regulados, pela Agência Reguladora do setor; e

II - para serviços não regulados, pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Art. 10. O atendimento telefônico ao consumidor é obrigatório entre os canais eletrônicos de comunicação disponibilizados pelo fornecedor.

§ 1º O atendimento telefônico deverá ser prestado das oito às vinte horas, ininterruptamente, durante sete dias por semana.

§ 2º Deverão constar da primeira etapa do atendimento:

I - a opção de cancelamento de contratos e serviços;

II - a informação de que, caso esteja sendo atendido de forma eletrônica por meio de tecnologia, sem atendimento humano, o consumidor poderá optar, a qualquer tempo, pelo atendimento humano; e

III - a informação de que, caso a chamada seja encerrada antes da finalização do atendimento, o SAC deverá retornar a ligação, na forma do art. 6º, inciso I.

§ 3º O atendimento por humano deve ser oferecido em todos os níveis do atendimento telefônico disponibilizados pelo fornecedor, sendo respeitadas as seguintes condições:

I - para serviços não regulados, o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de até vinte segundos em até 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas, e até trezentos segundos para os 20% (vinte por cento) restantes;

II - para serviços regulados, o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será definido pela Agência Reguladora do setor regulado correspondente; e

III - deverá ser realizada a transferência da chamada para o setor competente para o atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

Art. 11. É obrigatória a acessibilidade, de forma diversa e ampla, nos canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para o uso da pessoa com deficiência, garantindo o acesso pleno para o atendimento de suas demandas.

§ 1º Compete à respectiva Agência Reguladora do serviço dispor sobre a acessibilidade nos canais do SAC.

§ 2º Quanto aos serviços não regulados pelo Poder Executivo Federal, ato do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em conjunto com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC.

§ 3º Os idosos terão atendimento prioritário e diferenciado.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro 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 § 1º:

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 - conterà todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas telefônicas realizadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data do atendimento.

§ 4º Durante o prazo a que se refere 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 fiscalizadores pelo prazo mínimo de seis meses, contados da data de resolução da demanda.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. A inobservância do disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladores.

Art. 15. Fica revogado o Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022.

Art. 16. 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 sujeitos a esta norma.



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 28/04/2025, às 15:37, 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 **31367797** e o código CRC **9C5231B9**. O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

NOVO DECRETO DO SAC

Quadro comparativo entre o Decreto do SAC (Decreto nº 11.034/2022) e a Minutas apresentadas

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC			
Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
<p>Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990</p> <p>- 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>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>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, e revoga o Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022.</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</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 demais fornecedores partícipes das relações de consumo, para garantir o atendimento eficaz aos consumidores em canais eletrônicos de comunicação.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 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,</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) nas relações de consumo, com o objetivo de garantir o direito do consumidor:</p> <p>I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;</p> <p>II - ao tratamento de suas demandas; e</p> <p>III - ao atendimento eficaz em canais eletrônicos de comunicação.</p> <p>§ 1º Estão sujeitos a este Decreto todos os fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo o Federal que se enquadrem nos critérios fixados pela Agência Reguladora do setor correspondente.</p> <p>§ 2º Os fornecedores de produtos e serviços que não sejam regulados na forma do § 1º também se sujeitam ao disposto neste Decreto, quando se enquadrarem nos critérios fixados em Ato do Ministério da Justiça e Segurança Pública de iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor.</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
	<p>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>	<p>incluindo, plataformas digitais, marketplaces e redes sociais.</p> <p>§ 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:</p> <p>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</p> <p>II - Os fornecedores de produtos e serviços enquadrado como Microempreendedor Individual (MEI), Empresário Individual (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP).</p>	<p>§ 3º Na definição dos critérios de que trata o § 2º serão consideradas as peculiaridades dos diferentes setores econômicos, o nível de impacto sobre o consumidor e o porte do fornecedor.</p>

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.~~

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;

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) 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, **como prestar** informação, **esclarecer** dúvida, **atender** reclamação, **receber** contestação, e **proceder** à suspensão ou cancelamento de contratos ou de serviços.

Parágrafo único. Não se enquadra como SAC, para efeito deste Decreto, o atendimento voltado à oferta e à

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
	<p>Art.4º</p> <p>§ 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.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>§ 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.</p>	<p>II – Tempestividade do atendimento; III – Segurança das informações; IV – Privacidade e proteção dos dados; V - Resolutividade da demanda.</p> <p>Art. 3º</p> <p>§ 10 As demandas urgentes, referidas neste decreto, deverão ter canais de atendimento disponíveis 24 (vinte e quatro) horas.</p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>contratação de produtos e serviços.</p> <p>Art. 8º § 3º Na hipótese de o serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades Reguladoras competentes.</p> <p>Art. 9º As demandas urgentes, para fins deste Decreto, são aquelas relacionadas à segurança e proteção à vida dos consumidores. Parágrafo único. Os casos de urgência serão disciplinados:</p> <p>I - para serviços regulados, pela Agência Reguladora do setor; e</p> <p>II - para serviços não regulados, pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública.</p>
	<p>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</p>	<p>Art. 5º O atendimento telefônico ao consumidor é obrigatório entre os canais eletrônicos de comunicação disponíveis pelo fornecedor.</p>	<p>Art. 10. O atendimento telefônico ao consumidor é obrigatório entre os canais eletrônicos de comunicação disponibilizados pelo fornecedor.</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
	<p>consumidor:</p> <p>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;</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>III - opções mínimas de atendimento por humano constante de todos os menus e etapas de atendimento,</p> <p>IV - tempo máximo de 60 (sessenta) segundos de espera para: a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;</p>	<p>§ 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.</p> <p>§ 2º A opção de cancelamento de contratos e serviços deve constar na primeira etapa do atendimento.</p> <p>§ 3º O atendimento por humano deve ser oferecido em todas as etapas do canal de comunicação disponíveis pelo fornecedor:</p> <p>I - será de 60 (sessenta) segundos o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;</p> <p>II – deverá ser realizada a transferência para o setor competente de atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não ver essa atribuição.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 5º Nas chamadas telefônicas que forem finalizadas antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:</p> <p>I - retornar a chamada ao consumidor, em até 60 (sessenta) segundos, retomando o atendimento com as informações já prestadas pelo consumidor;</p> <p>II - informar o registro numérico como</p>	<p>§ 1º O atendimento telefônico deverá ser prestado das oito às vinte horas, ininterruptamente, durante sete dias por semana.</p> <p>§ 2º Deverão constar da primeira etapa do atendimento:</p> <p>I - a opção de cancelamento de contratos e serviços;</p> <p>II - a informação de que, caso esteja sendo atendido de forma eletrônica por meio de tecnologia, sem atendimento humano, o consumidor poderá optar, a qualquer tempo, pelo atendimento humano; e</p> <p>III - a informação de que, caso a chamada seja encerrada antes da finalização do atendimento, o SAC deverá retornar a ligação, na forma do art. 6º, inciso I.</p> <p>§ 3º O atendimento por humano deve ser oferecido em todos os níveis do atendimento telefônico disponibilizados pelo fornecedor, sendo respeitadas as seguintes condições:</p> <p>I - para serviços não regulados, o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de até vinte segundos em até 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas, e até trezentos segundos para os 20% (vinte por cento) restantes;</p> <p>II - para serviços regulados, o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será definido pela Agência Reguladora do setor regulado correspondente; e</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
------------------------	----------	----------	----------

protocolo de atendimento; e

III - concluir o atendimento

b) a transferência do setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.....
.....

Parágrafo segundo. O consumidor deverá ser 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.

Art. 5º § 3º II – deverá ser realizada a transferência para o setor competente de atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não ver essa atribuição.

Art. 9º III - deverá ser realizada a transferência da chamada para o setor competente para o atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

~~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. 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

Art. 11. É obrigatória a acessibilidade, de forma diversa e ampla, nos canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para o uso da pessoa com deficiência, garantindo o acesso pleno para o atendimento de suas demandas.

§ 1º Compete à respectiva Agência Reguladora do serviço dispor sobre a acessibilidade nos canais do SAC.

§ 2º Quanto aos serviços não regulados pelo Poder Executivo Federal, ato do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em conjunto com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC.

§ 3º Os idosos terão atendimento prioritário e diferenciado.

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
		<p>em canais de SAC.</p> <p>§ 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:</p> <p>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</p> <p>II - O atendimento prioritário é imediato e diferenciado, e deve ser prestado antes de qualquer outro atendimento.</p>	
<p>.....</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>Art 3º..... § 1º As opções de acesso ao SAC, em especial o acesso ao atendimento por pessoa humana, constarão de maneira clara:</p>	<p>Art. 6º § 2º As opções de acesso ao SAC, especialmente o atendimento por humano, deverão constar de maneira clara:</p>
<p>.....</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. 3º § 6º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.</p>	<p>Art. 10 § 3º III - deverá ser realizada a transferência da chamada para o setor competente para o atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.</p>

~~Art. 15 À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e~~

Art.15.....

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
<p>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>..... (Observação: rever)</p> <p>V - grau de satisfação do consumidor.; e - 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>		
	<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. 7º É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro po de procedimento eletrônico que gere protocolo de atendimento.</p> <p>§ 1º O sistema informazado ganhará ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor, sem ônus.</p> <p>§ 2º O histórico das demandas a que se refere o dispositivo anterior:</p> <p>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</p> <p>II - terá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor</p> <p>§ 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</p> <p>§ 4º Durante o prazo de que trata o dispositivo anterior, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.</p>	<p>Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro procedimento eletrônico que gere protocolo de atendimento.</p> <p>§ 1º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor, sem ônus.</p> <p>§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:</p> <p>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</p> <p>II - conterà todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor. § 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas telefônicas realizadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data do atendimento.</p> <p>§ 4º Durante o prazo a que se refere o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.</p> <p>§ 5º O registro do atendimento será</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
	<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>§ 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.</p> <p>Art. 8º § 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.</p>	<p>mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadores pelo prazo mínimo de seis meses, contados da data de resolução da demanda.</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. 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.</p>	<p>Art. 14. A inobservância do disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades</p>

QUADRO COMPARATIVO DECRETO DO SAC

Decreto nº 11.034/2022	Minuta 1	Minuta 2	Minuta 3
	<p>Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.</p>	<p>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 substuem direitos e deveres aqui expostos, salvo quando mais benéficos para o consumidor.</p>	<p>reguladoras.</p> <p>Art. 1º § 2º Os fornecedores de produtos e serviços que não sejam regulados na forma do § 1º também se sujeitam ao disposto neste Decreto, quando se enquadrarem nos critérios fixados em Ato do Ministério da Justiça e Segurança Pública de iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor.</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>		