



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

PROPOSTA DE REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC.

Áreas Temáticas: Telefonia fixa, Móvel, Internet, TV a Cabo, Banco
Comercial, Cartão de Crédito e Aviação Civil

Brasília, 10 de junho de 2008.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

A) Âmbito de aplicação

1. Para fins desta proposta, compreende-se por Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) exclusivamente o serviço telefônico com a finalidade de atender às demandas dos consumidores referentes a:

- i) Informação;
- ii) Reclamação;
- iii) Cancelamento do contrato;
- iii) Solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço.

B) Acessibilidade

2. O SAC deve garantir o contato direto com o atendente como a primeira opção do menu eletrônico.

2.1 O consumidor, ao selecionar a opção de falar com o atendente, não pode ter a sua ligação finalizada sem que este contato seja efetivado.

2.2. O acesso inicial ao atendente não pode ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

2.3 O tempo para o efetivo atendimento pelo atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

3. O SAC, sempre que oferecer menu eletrônico, deverá, dentre as primeiras alternativas, assegurar opções de reclamações e de cancelamento de serviços.

4. Deve ser garantido o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC, sendo facultado à empresa atribuir número telefônico gratuito específico para este fim.

5. O SAC deve ser gratuito.

6. O SAC deve estar disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

7. O número do SAC deve ser amplamente divulgado pelo fornecedor, de forma clara e ostensiva, dentre outros, por meio de embalagens, manuais de instrução, página na Internet, talões de cheque, contas, contratos, apresentação de seus produtos, bem como nos seus estabelecimentos comerciais.

8. Deve ser garantido o acesso único para o consumidor quando diversos serviços forem prestados por uma empresa ou grupo empresarial.

9. Ao consumidor deve-se garantir a solicitação de alteração do contrato de prestação de serviços pelos mesmos meios em que a contratação está disponível.

C) Qualidade do atendimento

10. O SAC deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com todas as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara e acessível.

12. O atendente deve estar apto a esclarecer ao consumidor as normas, procedimentos e regras aplicadas à sua demanda.

13. Os dados pessoais do consumidor deverão ser preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

13.1 É vedada, durante o atendimento, a repetição verbal ou digital dos dados pessoais do consumidor.

14. O sistema informatizado responsável pela operacionalização das demandas deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, segurança das informações e o respeito ao consumidor.

14.1 O SAC deve garantir a transferência imediata para o setor competente, caso o primeiro atendente não tenha atribuição para o atendimento do assunto de interesse do consumidor, excetuando-se a hipótese do item 14.3.

14.2 A transferência dessa ligação não pode ultrapassar o tempo de 60 segundos.

14.3 Não será admitida a transferência da ligação nos casos de reclamações e cancelamento de serviço, devendo todos os atendentes possuir atribuição para executar essas funções.

14.4 O consumidor procederá à explicação do seu problema (relato do caso) uma única vez, devendo o sistema informatizado garantir ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

15. A ligação não pode ser interrompida enquanto se aguarda ou durante o atendimento, salvo motivo de força maior.

16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo prévio consentimento do consumidor.

D) Acompanhamento de demandas

17. O fornecedor deverá viabilizar o acompanhamento de todas as demandas por meio de um registro numérico, a ser informado ao consumidor no início do contato telefônico, independentemente de saber o que o consumidor irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

17.1 O fornecedor deverá utilizar sequência numérica única, adotada para qualquer pedido de informação, reclamação, cancelamento, solicitação e suspensão de serviço.

17.2 O registro numérico, a data, a hora e o objeto da demanda devem ser informados ao consumidor e, caso este o solicite, tais dados serão a ele enviados, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, pelo meio indicado por este, dentre outros, mensagem eletrônica ou correspondência por escrito.

17.3 O fornecedor deve manter gravação das chamadas efetuadas pelo consumidor ao SAC pelo prazo mínimo de 6 meses.

17.4 O fornecedor deve manter o registro das reclamações, pedido de cancelamento e solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço por um período de 2 (dois) anos após a solução desses e, sempre que houver solicitação de órgão fiscalizador ou do consumidor, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

18. O consumidor tem direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, pelo meio indicado por este, dentre outros, mensagem eletrônica ou correspondência por escrito.

E) Resolução de demandas

19. As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas pelo fornecedor imediatamente.

20. As reclamações dos consumidores devem ser resolvidas pelo fornecedor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

21. O fornecedor deverá informar, sem ônus, sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitado, enviar a comprovação, pelo meio indicado pelo consumidor, dentre outros, mensagem eletrônica ou correspondência por escrito.

22. A resposta do fornecedor à demanda do consumidor deverá ser sempre fundamentada.

23. Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, deverá o fornecedor suspendê-los imediatamente, salvo comprovação expressa pelo fornecedor da contratação ou do valor devido.

F) Cancelamento

24. O SAC deve receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do consumidor.

24.1 O fornecedor deve assegurar que o pedido de cancelamento seja efetuado pelo consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

24.2 Os efeitos do cancelamento devem ser imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de um prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

24.3. O fornecedor deverá emitir comprovante do cancelamento, sem ônus, pelo meio indicado pelo consumidor, dentre outros, mensagem eletrônica ou correspondência por escrito.

G) Disposições finais

25. Os fornecedores devem incorporar as presentes normas em seus contratos de terceirização com as empresas que prestam o SAC, a fim de assegurar que os parâmetros de qualidade aqui constantes sejam cumpridos.

26. Os direitos previstos nestas normas não excluem outros decorrentes de regulamentação expedidas pelas autoridades administrativas competentes, especialmente aquelas dirigentes de agências reguladoras específicas das atividades decorrentes de concessão, permissão ou autorização do Estado.

27. Esta norma entrará em vigor dentro de 60 (sessenta) dias a contar de sua publicação.