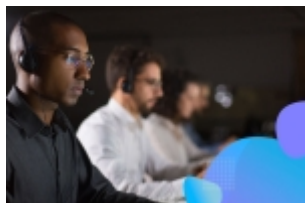


CONSUMIDOR: NOVO DECRETO REGULAMENTA ATENDIMENTO PELO SAC



Medida vale para os prestadores de serviços regulados pelo Poder Executivo federal.

Entrou em vigor no dia 1º/10/22 o Decreto 11.034/22, que regulamenta normas referentes ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) a serem obedecidas pelos fornecedores de serviços regulados pelo Governo Federal – telecomunicações, saúde suplementar, transportes, saneamento, energia elétrica, bancos e serviços financeiros. A nova norma atualiza a primeira legislação a cuidar do SAC no País, o Decreto 6.523, de 2008, e amplia aos consumidores o acesso a informações adequadas sobre os serviços contratados e ao tratamento de suas demandas. O Decreto 11.034/22 resultou de um amplo debate entre a sociedade civil e as entidades que compõem o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, por meio de audiências públicas.

Entre os pontos de destaque do novo regulamento está a disponibilidade obrigatória do SAC por meio telefônico e ao menos um outro canal, de forma que o atendimento seja acessível 24 horas por dia, sete dias por semana, sem interrupções. Merece atenção também o fato de que o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

No caso do atendimento telefônico, o decreto estabelece o mínimo de oito horas diárias de disponibilidade do SAC com atendimento por humano. No menu inicial de opções, deverão constar obrigatoriamente as de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

O decreto determina ainda a acessibilidade aos canais do SAC pelas pessoas com deficiência. As formas de acesso, consideradas as especificidades das deficiências, serão definidas em ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Na opinião do coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), Marcelo Barbosa, os termos do novo regulamento beneficiam o consumidor na medida em que ampliam as opções para o atendimento das suas demandas junto aos prestadores de serviços. “O avanço tecnológico dos últimos anos provocou uma mudança no perfil do consumidor, que passou a utilizar cada vez mais as ferramentas digitais, tanto para realizar suas compras quanto para acionar os fornecedores em caso de necessidade”, explica.

O coordenador ressalva, no entanto, o fato de muitos consumidores ainda preferirem utilizar o contato telefônico, seja pela facilidade de acesso ou pelo hábito de resolver os problemas conversando com alguém. Por isso, Marcelo Barbosa lamenta que o decreto não tenha definido um tempo máximo de espera para que a ligação seja direcionada a um atendente, quando essa opção for selecionada.

O prazo de 60 segundos como limite de espera era previsto pela Portaria 2.014, de 2008, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, que regulamenta o Decreto 6.523. O

coordenador do Procon espera que os termos dessa portaria se apliquem também ao Decreto 11.034 ou que uma nova portaria com a mesma determinação seja prontamente editada, a fim de se evitar retrocesso e consequente prejuízo ao consumidor.

O decreto estabelece que a inobservância a seus termos sujeita os infratores às punições previstas pelo artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), que vão da multa até a intervenção administrativa. O consumidor que desejar registrar uma reclamação contra o SAC dos fornecedores de serviços regulados devem recorrer às ouvidorias das empresas, às respectivas agências reguladoras ou ao Procon do seu município.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/3469/consumidor-novo-decreto-regulamenta-atendimento-pelo-sac> em 27/09/2026 10:06