



## Novo Decreto sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC é publicado

### Em resumo

Foi publicado o Decreto nº 11.034 de 2022 no Diário Oficial da União na última terça-feira (05/04/2022). O Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

### Mais detalhes

O novo Decreto traz inovações ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, o qual deve garantir ao consumidor a obtenção de informação adequada sobre serviços contratados e tratamento de suas demandas. **Importante destacar que as regras são válidas para os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal e não para a oferta em geral de produtos e serviços.**

O Decreto prevê que o acesso ao SAC deve ser gratuito e ter disponibilidade ininterrupta por vinte e quatro horas, por sete dias por semana. A opção telefônica será obrigatória e o atendimento não poderá ser condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor. A vinculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera fica vedada - exceto as que tratem dos direitos e deveres dos consumidor.

O atendimento telefônico do consumidor não poderá ser inferior a oito horas diárias e deve disponibilizar atendimento humano. O Decreto determina também a inclusão de opções de reclamação e cancelamento no menu, bem como tempo máximo de espera para contato com o atendente e transferência ao setor competente. Em caso de finalização da chamada antes da resolução do problema, o fornecedor deve retornar ao consumidor e concluir o atendimento.

Passa a ser obrigatória também, a acessibilidade no atendimento para pessoas com deficiência também.

O SAC deve garantir a tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda do consumidor bem como assegurar o tratamento de dados pessoais do consumidor em atenção ao determinado na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Além disso, fica assegurado ao consumidor o acompanhamento de suas demandas por meio de registro ou procedimento numérico. Todas as demandas devem ser respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro. Os consumidores devem receber a resposta sobre as suas demandas por meio eletrônico ou correspondência, com respostas claras, objetivas e conclusivas.

Por fim, o pedido de cancelamento feito pelo consumidor deverá ser assegurado por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço - e deverá ser imediato. Os consumidores tem direito à toda informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas.

A nossa equipe de Meio Ambiente, Consumidor e Sustentabilidade está à disposição para prestar mais esclarecimentos sobre o tema.

## Contato

### **Renata Amaral**

São Paulo  
+55 (11) 3048 6927

[renata.amaral@trenchrossi.com](mailto:renata.amaral@trenchrossi.com)

### **Giovani Tomasoni**

São Paulo  
+55 (11) 5091 5823

[giovani.tomasoni@trenchrossi.com](mailto:giovani.tomasoni@trenchrossi.com)

### **Alexandre Jabra**

São Paulo  
+55 (11) 5091 5830

[alexandre.jabra@trenchrossi.com](mailto:alexandre.jabra@trenchrossi.com)

### **Beatriz Alves**

São Paulo  
+55 (11) 3048 6567

[beatriz.alves@trenchrossi.com](mailto:beatriz.alves@trenchrossi.com)

#### AVISO IMPORTANTE

*Este Alerta Letal é uma publicação de caráter informativo do escritório Trench, Rossi e Watanabe Advogados.*

*Sua finalidade é destacar assuntos relevantes na área jurídica e não deve ser interpretado como uma opinião legal sobre qualquer assunto. Para opiniões legais e informações adicionais, por favor, não hesite em nos contatar.*