



5817386



08012.001814/2017-91



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

### MINUTA PRELIMINAR E PROVISÓRIA PARA DISCUSSÃO NO GT DO SAC

DECRETO Nº \_\_\_\_\_, DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2018.

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o serviço de atendimento ao Consumidor – SAC e telemarketing.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone e por internet no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal e sobre telemarketing, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

#### CAPÍTULO I

##### ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento às demandas dos consumidores relacionadas, dentre outros aspectos, a informações, dúvidas, reclamações e suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Art. 3º Esse Decreto também se aplica às modalidades de ofertas por telefone, por meio de discadores automáticos ou por intervenção humana, de produtos e serviços aos consumidores e também às empresas de comércio eletrônico, reguladas pelo Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013.

#### CAPÍTULO II

##### ACESSIBILIDADE

Art. 4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos pelos fornecedores regulados por este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso para atendimento

de suas demandas.

§ 1º Os sítios devem ser amplamente divulgados, como canais de atendimento oficiais para as pessoas com deficiência, pelos fornecedores e conter símbolo de acessibilidade em destaque.

§ 2º Além da acessibilidade obrigatória nos sítios de internet, os fornecedores também poderão promover e estimular o atendimento das pessoas com deficiência por meio de aplicativos e outras ferramentas, que facilitem sua comunicação.

§ 3º Consideram-se formatos acessíveis os arquivos digitais que possam ser reconhecidos e acessados por softwares leitores de telas ou outras tecnologias assistivas que vierem a substituí-los, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille.

### CAPÍTULO III

#### ATENDIMENTO POR INTERNET

Art. 6º Atendimento por internet é o atendimento prestado por meio da página do fornecedor na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao contrato.

Art. 7º O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página do fornecedor na internet, por meio de espaço reservado ao consumidor, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do consumidor.

§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do consumidor ao seu espaço reservado na página do fornecedor.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

Art. 8º No espaço reservado, o consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato firmado e de outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive contrato de permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o serviço prestado e a oferta contratada, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de prestação do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

IV - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

V - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VI - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

IX - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço do fornecedor.

§ 1º O espaço reservado ao consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade previstas no artigo anterior.

§ 2º A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.

### CAPÍTULO IV

#### ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES

Art. 9º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 3º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento que, em caso de descontinuidade deverá retornar imediatamente a ligação ao consumidor.

§ 4º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 10 O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 11 O número do SAC e os canais específicos de atendimento às pessoas com deficiência constarão, de forma clara e objetiva, em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como nas páginas eletrônicas dos fornecedores na INTERNET e nos documentos de cobrança.

§ 1º O endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao consumidor serão informados por meio das páginas na internet e do SAC.

§ 2º No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

§ 3º Mediante prévia concordância do consumidor e ressalvados os casos de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 4º Nos casos de cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essa função.

Art. 12 As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações respondidas no menor tempo possível, observado o prazo máximo de um dia útil a contar do registro, permitida a utilização de inteligência artificial.

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

§ 2º As informações solicitadas conforme o parágrafo anterior serão disponibilizadas ao consumidor em até um dia útil e deverão também estar disponíveis imediatamente após o atendimento no site do fornecedor.

§ 3º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 4º 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. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima, quando cabíveis e desde que o motivo do cancelamento não seja falha na prestação do serviço.

Art. 14. Deve ser assegurado ao consumidor o processamento de seu pedido de rescisão contratual imediatamente, quando feito através de atendentes, e no prazo máximo de um dia útil, quando realizado por meio do atendimento eletrônico, de aplicativos ou da internet.

§ 1º Os fornecedores disponibilizarão obrigatoriamente o processamento dos pedidos de rescisão contratual sem a intervenção de atendentes, através do menu de atendimento eletrônico e de seus sítios na internet.

§ 2º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 3º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

§ 4º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por meio eletrônico, por e-mail, por aplicativos de celular ou correspondência, a critério do consumidor.

## CAPÍTULO V

### QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 15 O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Parágrafo único. As respostas das demandas dos consumidores preferencialmente ocorrerão no primeiro contato, considerados esse critério e o tempo total de atendimento como fatores para a elaboração do ranking positivo de fornecedores previsto no art. 24 deste Decreto.

Art. 16 O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 17 Os sistemas informatizados devem ser programados tecnicamente de modo a garantir a agilidade do atendimento e o armazenamento do histórico das demandas dos consumidores, com menção ao horário de atendimento, nome do atendente, tempo de atendimento e descrição resumida da demanda.

Parágrafo único. É vedada a solicitação de repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 18 É proibida a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, podendo ocorrer a divulgação de informações que orientem os consumidores quanto a seus direitos, bem como em relação quanto a outros canais de atendimento mais eficientes disponíveis.

## CAPÍTULO VI

### PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 19. Os fornecedores submetidos à aplicação deste Decreto deverão adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

§1º As medidas de segurança compreenderão, no mínimo, a limitação de acesso do atendente aos dados essenciais ao atendimento da demanda do consumidor, vedado o acesso irrestrito aos dados de todos os clientes do fornecedor, bem como a identificação da data e hora do acesso, de quem acessou e dos dados acessados.

§2º O fornecedor deve manter o histórico das informações previstas no parágrafo anterior à disposição do consumidor e dos órgãos de fiscalização por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§3º Deverá ser comunicado à Secretaria Nacional do Consumidor qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou prejuízo aos consumidores, discriminando os titulares envolvidos, a natureza dos dados pessoais afetados, os riscos relacionados ao incidente, bem como as medidas adotadas para minimizá-los.

Art. 20. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento de sua demanda.

## CAPÍTULO VII

## ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 21 Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao consumidor.

§1º Para fins do disposto no **caput**, deve ser utilizada sequência numérica única pelo fornecedor, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao consumidor o acompanhamento, informada no início do atendimento e remetida para o consumidor por e-mail ou mensagem de texto, quando ele solicitar.

§2º Quando solicitado pelo consumidor, o protocolo será enviado por meio de mensagem de texto ou e-mail, em até 24 (vinte e quatro) horas, contendo data e hora do atendimento, o nome do atendente, o tempo de atendimento, a descrição resumida da demanda e o encaminhamento da solução.

Art. 22 O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro do atendimento; seu tempo de duração; o nome do atendente e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado para solução.

§2º O fornecedor deve manter o histórico das demandas à disposição do consumidor e dos órgãos de fiscalização por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§3º Quando solicitado, o fornecedor deve enviar ao consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§4º O histórico das demandas do consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página do fornecedor na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§ 5º O fornecedor deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do consumidor a partir dos números de seus documentos pessoais e do seu endereço.

Art. 23 É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§1º A gravação será fornecida ao consumidor, preferencialmente por meio eletrônico, em até um dia útil contado da sua solicitação.

## CAPÍTULO VIII

### RANKING POSITIVO DE FORNECEDORES

Art. 24 Os órgãos reguladores elaborarão, até o início da vigência deste Decreto, ranking de boas práticas de fornecedores levando em conta, proporcionalmente pela quantidade de clientes, critérios como: número de reclamações; quantidade de reclamações atendidas e não atendidas; grau de satisfação do consumidor; tempo até a solução; número de contatos até a solução e tempo total dos contatos até a solução.

Parágrafo único. Os critérios definidos nos respectivos regulamentos serão apresentados pelos fornecedores através de relatórios trimestrais, aferidos por auditoria externa e assinados pelo Presidente ou Vice-Presidente da empresa, sob pena de responsabilidade, para divulgação ampla aos consumidores.

## CAPÍTULO IX

### MONITORAMENTO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Art. 25 As empresas de comércio eletrônico reguladas pelo Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, nos termos de seu art. 4º, V, remeterão trimestralmente à Secretaria Nacional do Consumidor relatório contendo: o número de vendas realizadas; o número de reclamações no SAC; o motivo da reclamação; o encaminhamento da solução; o número de consumidores que exerceram o direito de arrependimento previsto no art. 49, parágrafo único da Lei nº 8.078/90, o tempo médio de resposta e o grau de satisfação do consumidor, auditado e assinado pelo Presidente ou pelo Vice-Presidente da

empresa, sob pena de responsabilidade, para sua divulgação aos consumidores, visando o aprimoramento do setor e o incentivo às boas práticas.

## CAPÍTULO X

### TELEMARKETING

Art. 26. Fica estabelecido que os telefonemas para oferta de produtos e serviços aos que não constarem na lista de privacidade telefônica mantida pelos órgãos de defesa do consumidor devem ser realizados exclusivamente de segunda a sexta-feira, das 8h (oito horas) às 18h (Dezoito horas), sendo vedada qualquer ligação de telemarketing aos sábados, domingos e feriados em qualquer horário.

Art. 27. A oferta de produtos e serviços somente poderá ser efetuada mediante a utilização pela empresa de número telefônico que possa ser identificado pelo consumidor, sendo vedado a utilização de número privativo, devendo ainda identificar a empresa logo no início da chamada.

Art. 28. O consumidor poderá pedir para o atendente que realizou a ligação sua exclusão definitiva do banco de dados da empresa, a fim de que não sejam realizadas quaisquer outras ligações.

Art. 29. No caso de cancelamento do serviço sem a intervenção do atendente o fornecedor que perdeu o cliente poderá tentar recuperá-lo, mediante ligação de telemarketing, por uma única vez.

Art. 30. As ligações realizadas através de serviços automatizados deverão identificar logo no início tratar-se se serviço de telemarketing e conferir no menu eletrônico a opção do consumidor de ouvir ou não a continuidade da oferta.

Parágrafo único. Caso o consumidor opte por não ouvir a oferta, nenhuma outra ligação será efetuada para seu número de telefone.

## CAPÍTULO XI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. 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. 32. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 33. 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. 34. Este Decreto entra em vigor seis meses após a sua publicação.

Art. 35. Revogam-se as disposições em contrário, especialmente o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Brasília, xx de xxxx de 2018.

Michel Temer

Torquato Jardim



Documento assinado eletronicamente por **ARTHUR LUIS MENDONÇA ROLLO**, Secretário(a) Nacional do Consumidor, em 01/02/2018, às 16:13, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **5817386** e o código CRC **8EFEDE77**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça.

