

DECRETO N° 6.523 (31 de julho de 2008)	DECRETO N° 11.034 (5 de abril de 2022)	OUTROS ARTIGOS DO NOVO DECRETO RELACIONADOS	COMENTÁRIOS SOUTO CORREA
<p>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}, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, 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.</p> <p>Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.</p> <p>Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.</p> <p>Art. 3º 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.</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, com vistas a garantir o direito do consumidor:</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>1) Exclusão do termo "por telefone" existente no Decreto nº 6.592, dando maior abrangência para o SAC.</p> <p>2) Acréscimo do parágrafo único</p>
<p>Art. 4º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.</p> <p>Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.</p> <p>Art. 3º 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.</p>	<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.</p> <p>Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica à oferta e à contratação de produtos e serviços.</p>		<p>1) Alteração do conceito do SAC, não mais limitado ao "serviço de atendimento telefônico", sendo agora compreendido pelos "diversos canais integrados".</p> <p>2) Inclusão da possibilidade de contestação pelo consumidor</p>
<p>Art. 4º 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.</p> <p>§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.</p> <p>§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.</p> <p>§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.</p> <p>§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.</p>	<p>Art. 3º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.</p>		<p>1) Dispositivo adaptado, conforme novo conceito do SAC, deixando de limitar apenas às ligações.</p>
<p>Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 2º O acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório, nos termos do disposto no art. 5º.</p> <p>§ 3º Na hipótese de o serviço oferecido não estar disponível para fruição ou contratação nos termos do disposto no caput, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação das órgãos ou das entidades reguladoras competentes.</p> <p>§ 4º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.</p> <p>§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.</p> <p>§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem os direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.</p>	<p>Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.</p> <p>I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;</p> <p>II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e</p> <p>III - tempo máximo de espera para:</p> <p>a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e</p> <p>b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.</p> <p>Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:</p> <p>I - retornar a chamada ao consumidor;</p> <p>II - informar o registro numérico de que trata o art. 12; e</p> <p>III - concluir o atendimento.</p>	<p>Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:</p> <p>I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;</p> <p>II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e</p> <p>III - tempo máximo de espera para:</p> <p>a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e</p> <p>b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.</p> <p>Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:</p> <p>I - retornar a chamada ao consumidor;</p> <p>II - informar o registro numérico de que trata o art. 12; e</p> <p>III - concluir o atendimento.</p>	<p>1) Novo decreto determina que conste no primeiro menu de atendimento, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento;</p> <p>2) Traz, ainda, a possibilidade de veiculação de mensagens de caráter informativo durante o período de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis</p> <p>3) Nos termos do art. 11, caso a chamada seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o novo decreto determina que o fornecedor deverá (i) retornar a chamada ao consumidor, (ii) informar o registro numérico e (iii) concluir o atendimento.</p>
<p>Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.</p>	<p>Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:</p> <p>I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;</p> <p>II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e</p> <p>III - tempo máximo de espera para:</p> <p>a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e</p> <p>b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.</p>	<p>Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.</p>	<p>1) Atendimento telefônico por SAC 24 horas deixa de ser obrigatório, sendo exigido atendimento por humano em período não inferior a 8h por dia.</p>
<p>Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>		<p>1) Inclusão do parágrafo único para dispor que é 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.</p>
<p>Art. 7º O número do SAC constará 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 na página eletrônica da empresa na INTERNET.</p> <p>Parágrafo único. 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.</p>	<p>Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:</p> <p>I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e</p> <p>II - nos canais eletrônicos do fornecedor.</p>		
<p>Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.</p>	<p>Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:</p> <p>I - tempestividade;</p> <p>II - segurança;</p> <p>III - privacidade; e</p> <p>IV - resolutividade da demanda.</p> <p>Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:</p> <p>I - dignidade;</p> <p>II - boa-fé;</p> <p>III - transparência;</p> <p>IV - eficiência;</p> <p>V - eficácia;</p> <p>VI - celeridade; e</p> <p>VII - cordialidade.</p>		<p>1) Decreto nº 11.034 inclui novas garantias no tratamento das demandas, a saber: tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda.</p>
<p>Art. 9º 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.</p>	<p>Art. 9º Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</p>		
<p>Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e 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.</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. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.</p>	<p>Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:</p> <p>I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;</p> <p>II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e</p> <p>III - tempo máximo de espera para:</p> <p>a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e</p> <p>b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.</p>	<p>1) Não há mais obrigatoriedade de transferência do atendimento telefônico em até 60 segundos.</p> <p>2) Deverá ser observado pelos órgãos ou entidades reguladoras o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, e para a transferência ao setor responsável, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.</p>

<p>Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.</p>	<p>Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - retornar a chamada ao consumidor; II - informar o registro numérico de que trata o art. 12; e III - concluir o atendimento. 	<p>Art. 9º Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</p>	<p>1) Inovação LGPD - Novo decreto determina que os dados dos consumidores deverão ser colados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</p>
<p>Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.</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 tipo de procedimento eletrônico.</p> <p>§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.</p> <p>§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13; II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13. <p>§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.</p> <p>§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.</p> <p>§ 5º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.</p>	<p>Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.</p>	
<p>Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.</p>	<p>Art. 13. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro.</p> <p>§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.</p> <p>§ 2º A resposta do fornecedor:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - será clara, objetiva e conclusiva; e II - abordará todos os pontos da demanda do consumidor. <p>§ 3º Quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.</p> <p>§ 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.</p>	<p>Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - tempestividade; II - segurança; III - privacidade; e IV - resolutividade da demanda. <p>Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - dignidade; II - boa-fé; III - imparcialidade; IV - eficiência; V - eficácia; VI - celeridade; e VII - cordialidade. 	<p>1) Novo Decreto inclui novas garantias no tratamento das demandas, a saber: tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda.</p>
<p>Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.</p>	<p>Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC, observará as seguintes diretrizes:</p> <p>I - o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais;</p> <p>II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda;</p> <p>III - 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;</p> <p>IV - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e</p> <p>V - poderá ser oferecida a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do caput .</p>	<p>Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.</p> <p>§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.</p> <p>§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.</p>	<p>1) Inclusão da disposição trazida no § 6º, admitindo a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.</p>
<p>Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.</p> <p>§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.</p> <p>§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.</p> <p>§ 3º 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.</p> <p>§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.</p>	<p>Art. 15. A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e 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>§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção; II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor; III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-las; IV - índice de reclamação no órgão ou na entidade reguladora setorial; e V - grau de satisfação do consumidor. <p>§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparéncia à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgá-los, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.</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 tipo de procedimento eletrônico.</p> <p>§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.</p> <p>§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou, ainda, por outro tipo de procedimento eletrônico; II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13. <p>§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.</p> <p>§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.</p> <p>§ 5º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.</p>	<p>1) Garante ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas nos diversos canais de atendimento integrados, o qual pode ocorrer por meio de registro numérico ou, ainda, por outro tipo de procedimento eletrônico.</p> <p>2) Novo decreto determina que o histórico conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluindo o conteúdo da resposta do fornecedor, que deverá ser clara, objetiva e conclusiva, bem como abordar todos os pontos da demanda do consumidor.</p> <p>3) Conforme o novo decreto, competirá ao SENACON desenvolver a metodologia e a implementação da 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>Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.</p>	<p>Art. 16. 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. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.</p> <p>§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.</p> <p>§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:</p> <ol style="list-style-type: none"> I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13. 	<p>1) Alteração do prazo de envio do histórico das demandas de 72 horas para 5 dias corridos, contado da data da solicitação.</p>

<p>Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.</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. 17. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.</p>	<p>Art. 13. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro.</p> <p>§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.</p> <p>§ 2º A resposta do fornecedor:</p> <p>I - será clara, objetiva e conclusiva; e</p> <p>II - abordará todos os pontos da demanda do consumidor.</p> <p>§ 3º Quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.</p> <p>§ 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.</p>	<p>1) Alteração do prazo de resposta de 5 dias úteis para 7 dias corridos.</p> <p>2) Alteração na sistemática de demanda que versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, determinando a suspensão imediata da cobrança, independentemente da indicação do instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e da comprovação de que o valor é efetivamente devido.</p>
<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>Art. 18. Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.</p>	<p>Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC, observarão as seguintes diretrizes:</p> <p>I - o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais;</p> <p>II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda;</p> <p>III - 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;</p> <p>IV - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e</p> <p>V - poderá ser oferecida a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do caput.</p>	<p>1) Além de garantir o processamento por todos os meios disponíveis, o novo decreto manteve o entendimento de que o pedido de cancelamento tem efeito imediato, independentemente do adimplemento contratual. Contudo, contrariamente à antiga disposição, executa a tal regra as situações em que necessário o processamento técnico da demanda. Nesses casos, caberá aos órgãos ou às entidades reguladoras competentes a fixação de prazo para conclusão do processamento técnico de que trata o inciso II.</p> <p>2) Assegura ao consumidor ter acesso à informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima.</p> <p>3) Possibilita ao fornecedor oferecer a opção de cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.</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. 16. 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. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.</p>			
<p>Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.</p>			
<p>Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.</p>		<p>Art. 17. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.</p>	
<p>* Texto marcado em vermelho foi alterado pelo novo Decreto.</p>	<p>* Texto marcado em azul são inovações do novo Decreto.</p> <p>* Texto marcado em verde são alterações trazidas pelo novo Decreto.</p>	<p>* Texto marcado em azul são inovações do novo Decreto.</p> <p>* Texto marcado em verde são alterações trazidas pelo novo Decreto.</p>	