



CIDADANIA

Decreto oferece mais força ao consumidor

Governo federal determina atendimento humanizado, mais rápido e mais simples. Texto entra em vigor em 11 de novembro

» CAETANO YAMAMOTO*

O governo federal publicou, ontem, o decreto 13.135/26, que estabelece novas regras para os SAC (Serviços de Atendimento ao Consumidor) em todo o país. O texto revoga o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, e afeta empresas como operadoras de telefonia e de planos de saúde, companhias aéreas, concessionárias de energia, além de prestadoras de serviços financeiros digitais supervisionados pelo Banco Central. O novo decreto entra em vigor a partir de 11 de novembro.

Entre as principais providências voltadas para o consumidor, constam o atendimento humano obrigatório; SAC gratuito; limite de cinco níveis de atendimento ou menus; cancelamento facilitado e suporte 24 horas em canais eletrônicos. Também fica proibido direcionar o consumidor para outro canal de atendimento, exceto quando o comparecimento presencial for indispensável para resolver a demanda.

Na avaliação de Larah Magalhães Atalla Morelo, advogada especialista em direito civil,

processual civil e consumerista, a principal mudança proporcionada pelo decreto é dar ao consumidor regras mais objetivas para exigir um atendimento eficiente. De acordo com ela, as empresas abrangidas pelo decreto deverão evitar que o consumidor precise repetir sua reclamação ou iniciar um novo contato para resolver o mesmo problema.

“A proposta é reduzir obstáculos que, na prática, muitas vezes dificultam o exercício dos direitos do consumidor”, explicou.

As novas regras determinam que o atendimento humano deve acontecer entre às 8h e 20h todos os dias da semana, em canais eletrônicos ou via telefone. Para demandas urgentes, o atendimento humano deve ser imediato a todo momento. Além disso, o tempo de espera deve ser de até 20 segundos para, no mínimo, 80% das demandas e até 300 segundos (cinco minutos) para as demais.

Outra novidade prevista é que, se a ligação cair durante os diálogos, a empresa deverá retornar o contato em até cinco minutos (300 segundos) e aproveitar

ANATEL/Divulgação



Operadoras de telefonia estão na mira do decreto publicado ontem

as informações já fornecidas pelo consumidor.

Nos casos de cobranças indevidas ou serviços, a opção de cancelamento deve estar disponível em qualquer etapa da ligação ou da conversa por texto. A conclusão do caso deve ser feita em até 48h. Depois da solicitação do consumidor, o envio do histórico de atendimento deve ocorrer em até 5 dias

úteis. As empresas terão sete dias corridos para responder às reclamações comuns.

Morelo ressalta que o decreto facilita e torna mais imediato o cancelamento, mas não estabelece um direito geral à devolução instantânea de valores. De acordo com ela, o decreto determina que o consumidor poderá solicitar o cancelamento pelos mesmos canais

disponibilizados para a contratação, sem precisar passar por diferentes atendentes ou procedimentos desnecessários e como regra o cancelamento deve produzir efeitos imediatos, mesmo que existam valores pendentes, ressalvadas situações que exijam processamento técnico devidamente justificado.

“Quanto à devolução de dinheiro, é importante frisar que o decreto não estabelece um reembolso automático para todo cancelamento. O direito à restituição continua dependendo das circunstâncias da contratação e da legislação aplicável. Já nos casos de cobrança indevida, a empresa deverá adotar providências imediatas para interrompê-la, concluindo esse procedimento em até 48 horas”, frisou.

Os registros de atendimentos devem ficar guardados por seis meses da resolução do problema. Após esse prazo, as informações poderão ser excluídas. As gravações e mensagens do SAC só poderão ser eliminadas depois de 90 dias.

De acordo com a especialista, o decreto garante expressamente o direito ao atendimento humano, mas não proíbe a utilização de robôs ou

inteligência artificial. Segundo ela, a diferença é apenas que essas ferramentas não poderão impedir o acesso ao atendimento humanizado. “A automação continua permitida, mas não pode funcionar como uma barreira ao atendimento”, destacou.

A advogada recomenda, em caso de descumprimento da norma, documentar a tentativa de atendimento, guardando protocolos, capturas de tela e demais comprovantes. Segundo ela, se o problema persistir, o consumidor poderá registrar reclamação no Procon, no Consumidor.gov.br, quando a empresa participar da plataforma, ou perante o órgão regulador competente.

“O decreto atribui expressamente à Secretaria Nacional do Consumidor o poder de fiscalizar e sancionar as empresas infratoras. Entretanto, a efetividade da norma dependerá da fiscalização e da aplicação concreta das penalidades. Não basta garantir direitos no papel; é necessário que os órgãos de fiscalização assegurem que o descumprimento tenha consequências”, completou.

*Estagiário sob a supervisão de Carlos Alexandre de Souza

SABATINA COM CANDIDATOS AO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

É HOJE

O Correio Braziliense e a TV Brasília realizarão as sabatinas com os candidatos ao Governo do Distrito Federal (GDF).

PROGRAMAÇÃO 14 DE OUTUBRO



Celina Leão
13h25 às 14h20



Leandro Grass
14h25 às 15h20



Acompanhe ao vivo no Youtube



Apoio:

FIBRA

Federação das Indústrias do Distrito Federal

Realização:

CORREIO BRAZILIENSE



TV BRASÍLIA