Procon Natal orienta consumidores sobre novas regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Natal) orienta os consumidores sobre as novas regras dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), estabelecidas pelo Decreto nº 13.135/2026, publicado pelo Governo Federal no Diário Oficial da União.

A medida busca tornar o atendimento mais acessível, ágil e eficiente, com mudanças significativas, como a obrigatoriedade de atendimento humano e a resolução de reclamações sobre cobranças indevidas em até 48 horas.

Entre as principais mudanças, está a garantia de atendimento por uma pessoa, mesmo quando a empresa utiliza sistemas automatizados de inteligência artificial. Pelas novas regras, o atendimento humano deverá estar disponível, em regra, das 8h às 20h, todos os dias da semana, tanto nos canais telefônicos quanto nos eletrônicos. Além disso, as empresas deverão disponibilizar pelo menos um canal eletrônico de atendimento com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Outra novidade é a redução das dificuldades enfrentadas pelos consumidores durante o atendimento. Eles não poderão ser obrigados a repetir uma reclamação já registrada, salvo em situações de falha técnica devidamente justificadas. Caso a ligação seja interrompida antes da conclusão do atendimento, a empresa deverá retornar o contato em até cinco minutos, utilizando as informações já fornecidas pelo consumidor. O decreto também limita a cinco os níveis de atendimento necessários para concluir uma solicitação e proíbe a veiculação de publicidade durante o atendimento, inclusive no período de espera.

Em casos de serviços não contratados ou de cobranças indevidas, o fornecedor deverá adotar providências imediatas para suspender o serviço ou a cobrança, concluindo o tratamento da demanda em até 48 horas. Já as reclamações que não forem consideradas urgentes deverão receber resposta em até sete dias corridos.

As respostas também deverão ser claras, objetivas e conclusivas, contemplando todos os pontos apresentados pelo consumidor. Dessa forma, as empresas não poderão encerrar uma reclamação com esclarecimentos incompletos, sendo necessário responder integralmente às questões levantadas.

O cancelamento de contratos e serviços também deverá ser facilitado. A opção precisará estar disponível desde o primeiro nível de atendimento, tanto por telefone quanto pelos canais eletrônicos. O consumidor deverá ser informado sobre eventuais multas ou custos previstos em contrato, e o pedido de cancelamento deverá produzir efeitos imediatos, ressalvadas as situações em que houver necessidade técnica expressamente justificada.

Para a diretora-geral do órgão, Dina Perez, uma das novidades importantes é a obrigatoriedade de disponibilização de um canal telefônico específico para o atendimento às instituições integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), especialmente aos Procons. A medida deverá facilitar a comunicação com os fornecedores e o encaminhamento de demandas relacionadas aos direitos dos consumidores.

A nova norma revoga integralmente o Decreto nº 11.034/2022, que regulamentava o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor.

O Procon Natal orienta os consumidores a manterem registros de protocolos, mensagens e comprovantes de atendimento, especialmente quando houver dificuldades para resolver reclamações. Esses documentos podem auxiliar na formalização de demandas junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Para obter mais esclarecimentos sobre os direitos do consumidor ou formalizar uma denúncia, o cidadão pode comparecer à sede do órgão, localizada na Rua Ulisses Caldas, nº 181, no bairro Cidade Alta, apresentando o cupom fiscal e os documentos relacionados à demanda. Também é possível entrar em contato pelos seguintes canais de atendimento: WhatsApp (84) 3232-6189 e e-mail procon.natal@natal.gov.br.

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6

