



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

Autores

- Maximilian Fierro Paschoal
- Pedro Paulo Barradas Barata

Sócio e associado da Área Contencioso de Pinheiro Neto Advogados

I. Introdução

1. No início deste ano o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, submeteu a consulta pública uma minuta de regulamento para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC elaborada pelo SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

2. Tal minuta foi uma resposta dos órgãos de defesa do consumidor às práticas comerciais que vinham sendo constatadas na prestação desses serviços, tais como os longos períodos de espera para atendimento, a baixa qualificação dos atendentes e, principalmente, as dificuldades encontradas por consumidores para cancelar serviços, rescindir contratos e verem registradas suas reclamações.

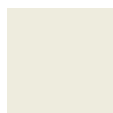
3. Nesse contexto, a primeira minuta de regulamento apresentada se referia especificamente aos segmentos de mercado considerados mais sensíveis pelo SNDC, quais sejam, telefonia, internet, televisão por assinatura, bancos comerciais, cartões de crédito e aviação civil.

4. Essa primeira minuta impunha uma série de regras e obrigações altamente complexas, que modificariam radicalmente o SAC atualmente existente.

II. Primeira Minuta de Regulamentação

5. O ponto central do regulamento, qual seja, a premissa de que o SAC é obrigatório e

Compilado para uso exclusivo dos integrantes do escritório. Cópias dos atos noticiados neste boletim podem ser solicitadas à Biblioteca. Orientação legal será dada exclusivamente pelos advogados – © 2008. Direitos autorais reservados a Pinheiro Neto Advogados.



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

deve funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, além de ser gratuito para os consumidores, representa uma inovação na legislação brasileira.

6. Não há, seja no Código de Defesa do Consumidor ou na legislação esparsa, qualquer norma que imponha a obrigação de manutenção de SAC, exceção feita a algumas atividades específicas reguladas por meio de portarias ou atos normativos emanados de Agências Reguladoras ou órgãos assemelhados¹.

7. Ao lado dessa previsão, as principais obrigações impostas pelo regulamento se referiam a:

(i) tempo de espera para contato com um atendente, o qual não poderia ser superior a 20 segundos;

(ii) características do menu eletrônico, que deveria apresentar como primeira opção o contato direto com o atendente;

(iii) qualificação dos atendentes, que deveriam estar habilitados a solucionar qualquer dúvida ou reclamação, assim como a cancelar serviços e rescindir contratos;

(iv) transferência de ligação, a qual apenas poderia ocorrer uma vez, e nunca para registro de reclamações ou cancelamento de serviços;

(v) registro da ligação, o qual deveria ser enviado ao consumidor pelo meio por ele escolhido no prazo de 24 horas, além de ficar armazenado pelo fornecedor durante cinco anos, sendo as gravações das ligações mantidas por 12 meses;

(vi) resolução imediata de demandas, salvo no caso de demandas complexas, as quais deveriam ser atendidas dentro do prazo de cinco dias; e

(vii) cancelamento dos serviços, sempre imediato, independente do adimplemento contratual pelos consumidores.

8. Durante as audiências públicas realizadas, os órgãos e associações de defesa do consumidor, bem como os fornecedores dos diversos segmentos afetados apresentaram suas críticas e sugestões, as quais, em sua maior parte, referiam-se ao tempo de espera para atendimento, a questões relacionadas à qualificação dos atendentes e ao prazo concedido

¹ No caso dos Bancos, por exemplo, a Resolução nº 3.477, de 26.7.2007, do Banco Central, prevê a obrigação de adoção de ouvidorias, as quais em muito se assemelham ao SAC.



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

para adequação do SAC, originalmente não previsto no regulamento.

III. Minuta final do SNDC

9. Após o encerramento do prazo para as contribuições e sugestões, o SNDC apresentou, em audiência pública realizada em 10.6.2008, a minuta final do regulamento. Nessa minuta, muito poucas das sugestões e críticas feitas à versão original foram consideradas.

10. No que se refere ao prazo para atendimento, este foi mantido em termos absolutos, mas majorado para 60 segundos. Quanto ao envio para os consumidores de registro dos contatos, a minuta final estendeu o prazo para 72 horas.

11. Já o prazo para manutenção de gravação das ligações passou a ser de seis meses e do registro das demandas de dois anos.

12. Por fim, essa minuta previa que seria concedido aos fornecedores prazo de 60 dias para adequação do SAC à nova regulamentação.

IV. Decreto nº 6.523/2008

13. Em 31.7.2008 foi assinado o Decreto Presidencial nº 6.523, publicado no dia seguinte, o qual alterou de forma substancial essa minuta final apresentada pelo SNDC.

14. O Decreto alterou o seu âmbito de aplicação, estendendo seus efeitos para segmentos de mercado que, antes, não eram afetados pelo regulamento e que, como tais, nem mesmo se manifestaram durante a consulta pública realizada.

15. Assim é que o artigo 1º do Decreto prevê expressamente que suas normas se aplicam aos fornecedores de “serviços regulados pelo Poder Público Federal”.

16. Em um primeiro momento, aparentemente estariam sujeitos às normas do Decreto os prestadores de serviços de fornecimento de água, energia elétrica, telecomunicações, de saúde, seguros, bancos, administradoras de cartões de crédito e aviação.

17. Já o artigo 2º, parágrafo único, do Decreto exclui expressamente de seu âmbito de aplicação a oferta e contratação de serviços por telefone, os quais, portanto, estão dispensados de observar as regras previstas no aludido Decreto.

18. No que se refere à opção de contato com um atendente, a regulamentação suprimiu a



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

previsão de que tal opção deveria estar entre as primeiras do menu eletrônico, passando a prever apenas que deverá constar de todas as subdivisões do menu eletrônico, inclusive do primeiro menu acessado pelo consumidor.

19. A regulamentação retirou, ainda, qualquer menção a prazo máximo de espera para contato com o atendente, um dos principais pontos que vinham sendo defendidos pelo SNDC. Nos termos do artigo 4º, § 4º, do Decreto o prazo de espera deverá ser fixado pelos órgãos reguladores de cada atividade específica.

20. Não obstante, o Decreto manteve a previsão de que o tempo de espera para transferência de ligações não deve exceder 60 segundos.

21. Foi igualmente mantida a previsão de que a ligação apenas pode ser transferida de um atendente para outro uma única vez, e que não é autorizada a transferência em casos de reclamações ou cancelamento dos serviços, devendo todos os atendentes ter atribuição para executar tais funções.

22. Também no que se refere ao menu eletrônico, permaneceu a previsão de que as opções de cancelamento dos serviços e registro de reclamações devem constar do primeiro menu eletrônico acessado pelo consumidor.

23. O Decreto prevê que empresas ou grupos empresariais que ofereçam serviços conjuntamente devem manter um canal único de atendimento ao consumidor para os diversos serviços, ainda que haja mais de um número de acesso a esse mesmo canal.

24. A nova redação do Decreto parece mais razoável do que a minuta de regulamentação apresentada pelo SNDC, uma vez que torna claro que tal obrigatoriedade apenas se refere a serviços oferecidos conjuntamente.

25. Foram mantidas as previsões de que, durante um mesmo atendimento, não poderá ser solicitado ao consumidor que repita a sua demanda, a qual deve ser registrada e estar disponível para acesso por todos os atendentes que participarem daquele atendimento; bem como de que fica proibida a veiculação de publicidade durante a espera, salvo em caso de prévio consentimento do consumidor.

26. Com relação aos prazos de registro das reclamações, estes foram parcialmente reduzidos pelo Decreto, passando a ser de 90 dias para manutenção das gravações das ligações telefônicas e de dois anos para manutenção de registro eletrônico do atendimento, contados a partir da solução da demanda.



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

27. Além disso, o registro numérico do atendimento deverá ser enviado por meio de correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, não havendo previsão no Decreto quanto ao prazo de envio dessa informação.

28. Já o conteúdo histórico das demandas, quando solicitado pelo consumidor, deverá ser enviado dentro do prazo de 72 horas, por meio de correspondência ou por meio eletrônico, também a critério do consumidor.

29. O Decreto prevê que uma vez formalizada uma reclamação, esta deve ser resolvida no prazo máximo de cinco dias úteis, exceção feita a reclamações que versem sobre serviços não solicitados e cobrança indevida. Nestes casos o fornecedor deverá suspender a cobrança de imediato, salvo se contar com prova efetiva da contratação do serviço ou de que a cobrança é devida.

30. No que diz respeito ao cancelamento do serviço, este deverá ser aceito por todos os meios disponíveis para contratação do serviço, no que o Decreto apenas reproduz o quanto disposto no artigo 472 do Código Civil.

31. Ademais, o artigo 18, § 2º, do Decreto prevê que os efeitos do cancelamento devem ser imediatos à solicitação do consumidor.

32. Outra importante alteração promovida pelo Decreto se refere ao prazo para adequação do SAC dos fornecedores à nova regulamentação, o qual foi estendido até 1º.12.2008.

V. Conclusão

33. Em que pese seja louvável a iniciativa do SNDC de regulamentar o SAC, a forma escolhida para fazê-lo poderá ser questionada em Juízo, na medida em que o Decreto Presidencial não parece ser o meio legislativo adequado para inovar o ordenamento jurídico, originando direitos e obrigações.

34. Não obstante, o Decreto nº 6.523/08 corrigiu uma série de inconsistências das minutas de regulamento apresentadas pelo SNDC, tendo como um dos principais méritos a concessão de prazo para que os fornecedores se adaptem às novas regras aplicáveis.

35. Diante do contexto em que foi elaborado o referido Decreto, acreditamos que nos meses subsequentes à sua entrada em vigor haverá grande concentração da fiscalização dos PROCONs sobre o cumprimento da nova regulamentação, sendo que eventuais descumprimentos sujeitarão as empresas às sanções previstas no artigo 56 do Código de



A Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC

17 de agosto – 23 de agosto, 2008

Defesa do Consumidor².

36. De qualquer forma, a nova regulamentação reforça a percepção de que o SAC deve ser tratado como uma importante ferramenta dos fornecedores, que, se bem utilizada, pode prevenir litígios e evitar que problemas individuais se tornem demandas coletivas.

São Paulo, 22 de agosto de 2008.

² Dentre as sanções previstas, a mais comum é a aplicação de multa, a qual pode variar de R\$ 212,82 a R\$ 3.192.300,00, dependendo da gravidade da infração, da vantagem auferida e da condição econômica do fornecedor