

# SAC



## Serviço de Atendimento ao Consumidor

*Na hora de oferecer um produto ou serviço no mercado de consumo, geralmente as empresas apresentam um ótimo atendimento, com funcionários atenciosos e empenhados em fazer a venda. No entanto, caso o consumidor precise entrar em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) para fazer uma reclamação, um cancelamento ou solicitar uma informação, dificilmente será tratado com a mesma atenção.*

*Neste material apresentamos as principais regras determinadas pelo Decreto nº 6.523/08, aplicadas ao serviço de atendimento telefônico – SAC das empresas prestadoras de serviços reguladas pelo poder público federal (energia elétrica, telefonia móvel ou fixa, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de transporte terrestre, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartões de crédito, consórcios, entre outros).*

Os SACs devem prestar informações, esclarecer dúvidas, registrar e solucionar reclamações, suspender ou cancelar serviços ou contratos, respeitando os direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara e de manter-se protegido contra práticas abusivas.

**Importante!** As ligações para o SAC não poderão ser cobradas. Não confundir com ligações para Centrais de Atendimento (contratação e acesso a produtos e serviços), que podem ser cobradas.

As empresas devem divulgar o número do SAC, sobretudo em documentos e materiais impressos entregues ao consumidor e em sua página eletrônica na internet. O atendimento deve estar disponível 24 horas por dia, durante 7 dias da semana.

As pessoas com deficiência auditiva ou de fala devem ter acesso garantido e preferencial. Esse acesso pode ser por meio de um número de telefone específico.

## Nos SACs:

- ✓ As **informações solicitadas pelos consumidores** devem ser prestadas imediatamente.
- ✓ As **reclamações** devem ser resolvidas em, no máximo, 5 dias úteis, a contar de seu registro.



- ✓ O consumidor será informado sobre o resultado de sua reclamação, de forma clara, objetiva e completa.
  - ✓ Os **pedidos de cancelamento** de contratos ou de serviços poderão ser feitos por qualquer meio disponibilizado para a contratação e devem ser recebidos e processados imediatamente.
  - ✓ Os efeitos do cancelamento serão imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo e mesmo que o consumidor esteja inadimplente.
- ✓ O consumidor tem direito a receber as comprovações relativas à sua demanda, por correspondência ou, se preferir, por meio eletrônico.
  - ✓ Quando o consumidor questionar sobre **serviço não solicitado ou cobrança indevida**, a cobrança será suspensa imediatamente, exceto se o fornecedor comprovar que o serviço foi contratado ou que o valor é devido.

## Durante a ligação:

- ✓ As opções de fazer uma reclamação e de solicitar o cancelamento de contratos e serviços devem estar no primeiro menu eletrônico. A possibilidade de falar com um atendente deve estar disponível em **todas** as opções do menu.
- ✓ O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 segundos.
  - Nos serviços financeiros, o prazo máximo para atendimento será de até 45 segundos. Sendo que o prazo máximo será de até 90 segundos nas segundas-feiras, na véspera e no dia posterior aos feriados e no 5º dia útil de cada mês.
  - Nos serviços de energia elétrica, o tempo máximo de 60 segundos somente poderá ser ultrapassado nos casos em que a interrupção do referido serviço atingir um grande número de consumidores.
- ✓ O consumidor não pode ser obrigado a informar seus dados como condição para falar com o atendente.
- ✓ Os atendentes devem ser capacitados para realizar um atendimento cordial, claro e eficiente.
- ✓ É proibida a transferência de ligação para outro setor, quando o consumidor ligar para fazer uma reclamação ou cancelar o serviço.
- ✓ Quando se tratar de solicitação de informações ou esclarecimento de dúvidas, a ligação poderá ser transferida (uma única vez) ao setor competente, caso o primeiro atendente não tenha condições de responder. Essa transferência será efetivada em até 60 segundos.
- ✓ No início do atendimento será fornecido ao consumidor um número de protocolo para que ele possa acompanhar o histórico de suas demandas. O consumidor também pode solicitar que esse histórico lhe seja enviado (por correio ou e-mail). O prazo máximo para envio é de 72 horas.
- ✓ O registro numérico é único para identificar todos os atendimentos referentes àquela demanda, de forma que o consumidor não seja obrigado a repetir o problema a cada etapa do processo. Esse registro eletrônico de atendimento ficará à disposição do consumidor por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.
- ✓ O SAC não poderá encerrar a ligação antes de concluir o atendimento.
- ✓ Durante o tempo de espera para o atendimento não podem ser veiculadas mensagens publicitárias, exceto se o consumidor autorizar.



## Saiba que:



- ✓ Os dados pessoais do consumidor devem ser mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para o atendimento.
- ✓ O atendimento é sempre gravado e a empresa deve guardar essa gravação por, no mínimo, 90 dias. Nesse período, o consumidor pode solicitar acesso ao conteúdo da gravação.
- ✓ O mais importante é que o consumidor pode solicitar que lhe seja enviada a gravação de sua conversa com o SAC, o que poderá servir como prova caso pretenda adotar alguma providência. A empresa tem 10 dias para entregá-la por e-mail, por correspondência ou pessoalmente, a escolha do consumidor.

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

### Endereços e canais de atendimento



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152 - cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



site  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



facebook  
proconsp



twitter  
@proconspoficial



blog  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



instagram  
@proconsp



YouTube  
TV Procon-SP



aplicativo  
disponível para android e iOS