

SAC



Serviço de Atendimento ao Consumidor

Quando adquirimos um produto ou contratamos um serviço que apresenta algum problema, ou mesmo quando queremos solicitar o cancelamento, é natural buscarmos contato telefônico por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) de uma empresa, para orientação e atendimento. Não raro, porém, encontramos dificuldade para acessar esse serviço, e/ou não conseguimos uma solução para nossos problemas.

As empresas prestadoras de serviços que são reguladas pelo Poder Público (energia elétrica, telefonia móvel ou fixa, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus interestaduais, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartões de crédito, consórcios) devem seguir determinações estipuladas pelo Decreto Federal nº 6523/08.

Os SACs regulados por essa legislação são os que prestam atendimento telefônico aos consumidores que buscam uma **informação**, querem **tirar uma dúvida**, fazer uma **reclamação** ou solicitar o **cancelamento ou suspensão** de um contrato ou serviço.

Importante! Esta norma não se aplica à oferta e contratação de serviços e produtos realizadas por telefone, bem como informações específicas referentes aos contratos dos consumidores (Ex: saldos, extratos, aquisição de produtos ou serviços, marcação de consulta, etc.). Nestes casos, o consumidor poderá, inclusive, ter de pagar pela chamada. Já no atendimento do SAC, as empresas é que pagam pela chamada.

As empresas devem divulgar o número do SAC especialmente nos documentos e materiais impressos entregues ao consumidor e na sua página eletrônica na internet. O atendimento deve ser gratuito, independentemente do tipo de telefone que o consumidor utilizou para efetuar a chamada (celular, telefone fixo ou telefone público) e estar disponível 24 horas por dia, durante sete dias da semana.

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

Nos SACs:

- As **informações** devem ser prestadas imediatamente



- As **reclamações** devem ser resolvidas em, no máximo, 5 dias úteis, a contar de seu registro.
- Os **pedidos de cancelamento** devem ser recebidos e processados imediatamente.
- O consumidor poderá escolher se quer receber o comprovante deste pedido por correspondência ou meio eletrônico. Ainda que haja prazo para que o cancelamento se efetive, ele será considerado a partir da data de solicitação do consumidor, independente dele estar em dia com seus pagamentos.
- Quando o consumidor questionar sobre **serviço não solicitado ou cobrança indevida**, a cobrança será suspensa imediatamente, exceto se o fornecedor comprovar que o valor é devido.

O fornecedor deve informar ao consumidor sobre a solução de sua demanda, no prazo de até cinco dias, com uma resposta clara, objetiva e contendo todos os pontos ora solicitados ou questionados. O consumidor pode solicitar qual-

quer comprovação pertinente a esse retorno.



Durante a ligação:

- A opção para falar com um atendente deve estar já no início do atendimento e também em todas as escolhas que o consumidor selecionar.
- O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de 60 segundos.
- Os dados do consumidor não podem ser solicitados como condição para falar com o atendente.
- Os atendentes devem realizar o atendimento adequadamente e com uma linguagem clara.
- É proibida a transferência de ligação para outro setor, quando o consumidor ligar para reclamar ou cancelar o serviço.
- Em outros casos, o atendente pode transferir a ligação, mas essa transferência deve ocorrer em, no máximo, 60 (sessenta) segundos.
- Um número de registro (protocolo), pelo qual o consumidor poderá acompanhar suas solicitações, deve ser fornecido no início do atendimento.
- Após o registro, não poderá mais ser solicitado ao consumidor que repita a sua demanda.
- A empresa não pode 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.
- O cancelamento do serviço deve ser umas das opções do primeiro menu eletrônico e deve ser efetuado e confirmado por email, carta ou telefone.

Saiba que:



- Os dados pessoais do consumidor devem ser mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para o atendimento.
- A empresa deve fornecer, no início do atendimento, o número de protocolo, com data, horário e assunto. Se o consumidor desejar, poderá solicitar que o mesmo seja enviado por correspondência ou por meio eletrônico. O envio deve ser efe-

tuado em, no máximo, 72 horas. Esse registro ficará disponível por no mínimo dois anos após a solução do que foi solicitado.

- O atendimento será sempre gravado e a empresa deverá guardar essa gravação por, no mínimo, 90 dias.
- O mais importante é que o consumidor pode solicitar que lhe seja enviada, pela empresa, a gravação de sua conversa com o SAC, o que poderá servir como prova caso pretenda adotar alguma providência em relação à mesma. A entrega da gravação deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante, no prazo de 10 dias.

ENDEREÇOS DO PROCON/SP

POSTOS POUPATEMPO

2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

FUNDAÇÃO PROCON/SP (para consultas): www.procon.sp.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA:
www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: Telefone: 151
2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sl, 115 - Barra Funda - Cep 01152-000
São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457
e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

