

ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO Nº 3

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC¹²³

REFERÊNCIA LEGAL:

Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Decreto Federal nº 11.034, de 05/04/2022 (Estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor).

1. DIVULGAÇÃO DO CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAC

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.1	O fornecedor exibe as opções de canais integrados para acesso ao serviço de atendimento, de maneira clara, em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação de serviços e durante o seu fornecimento?	Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990, art. 6º, III; Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 7º, I.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
1.2	O fornecedor exibe as opções de canais integrados para o acesso ao serviço de atendimento, de maneira clara, na página eletrônica da empresa na internet? ⁴	Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990, art. 6º, III; Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 7º, II.	Negativa	Autuação

2. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC- ATENDIMENTO POR TELEFONE

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
2.1	O fornecedor garante acesso ao SAC por telefone?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 2º.	Negativa	Autuação
2.2	O acesso ao SAC por telefone é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa	Autuação
2.3	O fornecedor disponibiliza, no primeiro menu eletrônico do atendimento telefônico as opções de fazer reclamação e cancelamento de contrato e serviços?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 5º, II.	Negativa	Autuação
2.4	O fornecedor caso finalize a ligação antes da conclusão do atendimento, retorna a chamada ao consumidor? Informa o registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico para acompanhamento de sua demanda? Conclui o atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 11, I, II e III.	Negativa qualquer resposta	Autuação

¹ O SAC é obrigatório apenas para os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

² Considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

³ Compõem os "canais integrados" os canais eletrônicos, a exemplo do chatbot, aplicativos de mensagem, correio eletrônico, dentre outros.

⁴ O agente fiscal do Procon deverá descrever das opções de canais integrados de acesso ao serviço de atendimento ao consumidor e anexar ao auto o print da página da empresa na internet onde consta a informação.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
2.5	O fornecedor garante acesso inicial ao atendente não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
2.6	O fornecedor transfere a ligação ao setor competente para atendimento definitivo da demanda quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 5º, III, "b".	Negativa	Autuação
2.7	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ⁵	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º.	Positiva	Autuação
2.8	O fornecedor realiza o atendimento por telefone não inferior a oito horas, com disponibilização de atendimento humano? ⁶	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 5º, I.	Negativa	Autuação
2.9	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação
2.10	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
2.11	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor? ⁷	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12, § 2º, I.	Negativa	Autuação
2.12	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por meio do atendimento telefônico permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por este mesmo canal, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação
2.13	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação
2.14	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação
2.15	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

⁵ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

⁶ O agente fiscal deverá apurar e registrar o horário que o fornecedor disponibiliza o acesso ao SAC por telefone.

⁷ O agente fiscal do Procon deverá solicitar o envio do histórico de suas demandas por meio eletrônico e aguardar o prazo de 5 (cinco) dias corridos para responder esta questão.

3. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC - CHATBOT

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
3.1	O acesso ao SAC por chatbot é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
3.2	O fornecedor garante acesso inicial não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
3.3	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ⁸	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º	Positiva	Autuação
3.4	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação
3.5	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
3.6	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12, § 2º, I.	Negativa	Autuação
3.7	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por meio do Chatbot permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por este mesmo canal de atendimento, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação
3.8	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação
3.9	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação

⁸ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
3.10	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

4. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC – APLICATIVOS DE MENSAGEM

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
4.1	O acesso ao SAC por aplicativos de mensagem é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
4.2	O fornecedor garante acesso inicial não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
4.3	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ⁹	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º.	Positiva	Autuação
4.4	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação
4.5	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
4.6	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12, § 2º, I.	Negativa	Autuação
4.7	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por meio de aplicativos de mensagem permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por este mesmo canal de atendimento, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação
4.8	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação

⁹ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
4.9	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação
4.10	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

5. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC – CORREIO ELETRÔNICO

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
5.1	O acesso ao SAC por correio eletrônico é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
5.2	O fornecedor garante acesso inicial não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
5.3	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ¹⁰	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º.	Positiva	Autuação
5.4	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação
5.5	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
5.6	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
5.7	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por meio de correio eletrônico permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por meio deste mesmo canal de atendimento, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação

¹⁰ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
5.8	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação
5.9	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação
5.10	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

6. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC - APLICATIVO

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
6.1	O acesso ao SAC por aplicativo é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
6.2	O fornecedor garante acesso inicial não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
6.3	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ¹¹	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º.	Positiva	Autuação
6.4	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação
6.5	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
6.6	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação

¹¹ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
6.7	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por aplicativo permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por estes mesmo canais, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação
6.8	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação
6.9	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação
6.10	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

7. OPÇÕES DE ACESSO AO SAC – OUTROS MEIOS¹²

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
7.1	O acesso ao SAC por outros meios é gratuito e o atendimento das demandas é sem ônus para o consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 3º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
7.2	O fornecedor garante acesso inicial não condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 4º.	Negativa	Autuação
7.3	O fornecedor veicula mensagens publicitárias durante tempo de espera do atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor? ¹³	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 5º.	Positiva	Autuação
7.4	O fornecedor solicita a repetição da demanda do consumidor após o registro no primeiro atendimento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 10º.	Positiva	Autuação

¹² O agente fiscal deverá descrever quais são os outros meios de atendimento utilizados pelo fornecedor que não foram abordados nas seções anteriores.

¹³ É admitida a vinculação de mensagem de caráter informativo durante tempo de espera, desde que tratem de direitos e deveres dos consumidores ou outros canais de atendimento.

Nº	Questão	Fundamentação Legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidades
7.5	O fornecedor informa o número de atendimento (protocolo) por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas registradas no(s) canal(is) eletrônico(s) disponibilizado(s)?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
7.6	O fornecedor, havendo solicitação, envia o histórico de suas demandas, no prazo de 5 (dias) corridos, contando da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 12.	Negativa	Autuação
7.7	O fornecedor que disponibiliza a contratação de serviços por outros canais eletrônicos permite e assegura o pedido de cancelamento de serviço por estes mesmos canais, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes de cláusulas contratuais?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso I.	Negativa	Autuação
7.8	O recebimento e o processamento do pedido de cancelamento têm efeitos imediatos independente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso II.	Negativa	Autuação
7.9	O fornecedor assegura ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso III.	Negativa	Autuação
7.10	O fornecedor encaminha por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, o comprovante do pedido de cancelamento?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 14, caput e inciso IV.	Negativa	Autuação

8. ACESSO AO SAC

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
8.1	O fornecedor garante o acesso ao SAC por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrado, cujo funcionamento é amplamente divulgado?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º, § 1º.	Negativa	Autuação
8.2	O fornecedor disponibiliza acesso ininterrupto ao SAC em ao menos um dos canais disponibilizados, com atendimento vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana?	Decreto Federal nº 11.034/2022, art. 4º.	Negativa	Autuação