

# SAQUE O SAC:

## Conheça seus direitos no Serviço de Atendimento ao Consumidor

O Decreto do SAC (Decreto 6.523/2008) estabelece os deveres das empresas de telefonia, cartões de crédito, bancos, companhias aéreas, entre outras reguladas pelo poder público federal que oferecem serviço de atendimento ao consumidor por telefone para cancelamento, reclamação e dúvidas.

### EXIGÊNCIAS BÁSICAS

- ✓ As ligações para o SAC são gratuitas e devem estar disponíveis 24h por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.
- ✓ No início de cada ligação, deve ser fornecido um número de registro (protocolo) para identificar o atendimento. **ATENÇÃO:** anote e guarde este número para garantir seus direitos.
- ✓ O consumidor só precisa contar o seu problema uma única vez, ainda que sua ligação seja transferida.
- ✓ O atendente deve estar preparado para resolver o seu problema sem transferir a ligação para outros setores ou supervisores.
- ✓ Se o problema não for resolvido pelo primeiro atendente, a ligação só poderá ser transferida uma única vez.
- ✓ Toda ligação deve ser gravada. O consumidor pode solicitar a gravação em até 90 dias da data do atendimento.

### FIQUE ATENTO

- ✓ Durante a ligação, a empresa é proibida de fazer propaganda de seus produtos e serviços.
- ✓ O consumidor tem direito a receber por escrito, através de carta ou meio eletrônico, a resposta da empresa em relação à sua ligação.

### CANCELAMENTO E RECLAMAÇÃO

- ✓ O SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de **CANCELAMENTO DO SERVIÇO**, **RECLAMAÇÃO** e **CONTATO COM ATENDENTE**.
- ✓ O **CANCELAMENTO** deve ser feito imediatamente, ainda que o consumidor tenha pendências com a empresa (multa, fidelidade, parcela em atraso etc).
- ✓ A empresa é obrigada a encaminhar comprovante do **CANCELAMENTO**, por correspondência ou meio eletrônico, a critério do consumidor.

### DESCUMPRIMENTO DO DECRETO

- ✓ O descumprimento de qualquer dessas regras acarreta multa e outras penalidades à empresa.
- ✓ Procure o PROCON para reclamar, levando os dados do atendimento.

✓ Telefone do PROCON: 151

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- ✓ Colabore com a pesquisa do Ministério da Justiça que pretende apontar as empresas que mais desrespeitam o consumidor. Acesse o site [www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)

Esta cartilha foi elaborada pelos alunos do Núcleo de Estudos de Direito do Consumidor, resultado de parceria entre o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON e o UniCEUB.

