



indevida tomar providências imediatas para suspensão (quarenta e oito) horas o prazo para a conclusão do

As principais mudanças no texto são:

Fica proibida a repetição de demanda, ou seja, o mesmo problema para diferentes camadas do atendimento

Empresas não podem obrigar consumidores a resolver

Todos os atendentes têm de ter poder para cancelar deve ser feito já no primeiro contato;

Canais eletrônicos não humanos, ou com baixa atuação oferecer a possibilidade de atendimento humano, sem

Canais eletrônicos devem prestar atendimento das 6

O atendimento telefônico é obrigatório, e não pode atendimento humano 24 horas para demandas urgentes;

Quando o cliente optar pelo atendimento humano, o segundos;

Ficam estipuladas como urgentes as demandas que te consumidor, e em casos de eventos extremos e de força exemplo);

O texto vale para todas as empresas ou grupos e con serviços que tenham faturamento anual maior que R\$ 3

A advogada Fabíola Meira de Almeida, do escritório Me Advogados, diz que iniciativas para melhoria no aten merecem apoio, especialmente para que, cada vez mais dos canais oficiais das empresas e não por meio de s

Ela argumenta, no entanto, que regras rígidas, como cobranças indevidas, podem gerar uma interferência i empresas, tendo em vista que cada segmento tem suas

Vale reforçar que, independentemente da alteração o produtos e serviços aos consumidores devem cumprir o medida em que um serviço de atendimento ao cliente i prestação de serviço.

Direitos e eficácia

O advogado e Marco Antonio Pereira, especializado em consumo, olhos a restrição aos robôs no atendimento que, segun



consumidor que aciona o fornecedor para solucionar ou registrar uma reclamação e fica preso numa dinâmica

Murilo Sechieri, advogado e ex-procurador do estado de São Paulo, afirma que fornecedores têm se utilizado exclusivamente chatbots e outros procedimentos automatizados, na maior parte dos casos, o que impede o consumidor de encontrar o caminho para comunicar o problema ao fornecedor.

A experiência comum tem demonstrado que os sistemas atuais, em muitos casos, não são suficientes para atender às necessidades dos consumidores adequadamente com os fornecedores, argumenta.

Sechieri diz, ainda, que a obrigatoriedade de atendimento humanizado é um dos objetivos da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Araújo, no entanto, acredita que a proposta para atender o consumidor de forma eficaz e ainda gerar um efeito rebote nos preços.

Obrigar o atendimento humanizado para todos os fornecedores, em casos urgentes ou não, em todas as etapas do atendimento, em segundos) pode não ser exequível, ou ainda, pode representar um custo da operação, que fatalmente será repassado ao consumidor.

Segundo ele, a imposição de atendimento humano 24 horas por dia é vista como uma intervenção na atividade econômica e por violação ao princípio da liberdade econômica. O atendimento humanizado não é sinônimo de um bom serviço prestado.

A defesa do consumidor deve sempre atender a um princípio de harmonização dos interesses. Talvez não seja razoável que o Estado imponha uma regra rígida acerca do atendimento humanizado, o que impede o atendimento automatizado eficiente, que possa representar um custo para o fornecedor e, por consequência, um repasse no preço final ao consumidor. O consumidor quer o melhor preço possível.

Duas faces da moeda

O advogado Furtsch é o gestor do Queiroz Cavalcanti Advogados. A minuta do decreto traz avanços importantes, como a obrigatoriedade de estabelecer oficialmente quais são os canais de atendimento.

Ele argumenta, entretanto, que não se pode excluir o atendimento humanizado nos atendimentos, citando o setor de atendimento ao cliente da TV Pague Mais como exemplo.



A legislação poderia prever a medição do índice de percentual de resolução de demandas, criando incentivos e rankings por setor. Modelos semelhantes já funcionam em empresas amigas da Justiça e rankings de Procons, e as empresas mais eficientes em atender seus clientes

Meira Bresseghele cita que o texto delimita qual o consumidor oferecer. O ideal é que o consumidor contate a empresa não por outras vias, como mensagem direta no Instagram, para não prejudicar a rápida interação e resolução do problema.

Sobre o tempo limite de atendimento, Furtado diz que acredita que será de difícil execução. O prazo, diz, varia em momentos de alta demanda ou durante situações fortuitas, sendo muito superiores às efetivamente necessárias tão somente

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-dez-23/novo-sac-obriga-atendimento>