DECRETO Nº 13.135, DE 9 DE OUTUBRO DE 2026

Vigência

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nas relações de consumo, com o objetivo de garantir os direitos do consumidor quanto:

I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;

II - ao tratamento de suas demandas; e

III - ao atendimento eficaz em canais de comunicação.

Parágrafo único. Estão sujeitos ao disposto neste Decreto os fornecedores:

I - de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo federal que se enquadrem nos critérios estabelecidos pela agência ou pelo órgão regulador competente; e

II - que ofertem ou prestem, por meio de plataformas ou outros meios digitais, serviços financeiros, de pagamento, de crédito ou outros serviços de natureza financeira ao consumidor, e que estejam sujeitos à regulação ou à supervisão do Banco Central do Brasil.

Art. 2º Os fornecedores que operem plataformas digitais de intermediação da oferta ou comercialização de produtos ou serviços por terceiros, de transporte remunerado privado individual de passageiros ou de entrega de produtos ou mercadorias apresentarão à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, na forma e no prazo estabelecidos, os seus modelos de atendimento ao consumidor, acompanhados, no mínimo, das seguintes informações:

I - quantidade de reclamações relativas ao atendimento ao consumidor;

II - taxa de resolução das demandas;

III - índice de reclamações registradas nos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e na agência ou no órgão regulador competente, quando houver; e

IV - grau de satisfação dos consumidores.

Parágrafo único. A Secretaria Nacional do Consumidor avaliará os modelos de atendimento apresentados e adotará, no âmbito de suas competências, as medidas necessárias para assegurar a adequação e a efetividade do atendimento.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por canais telefônicos ou por canais eletrônicos de comunicação, disponíveis e indicados pelo fornecedor, com a finalidade de tratar as demandas dos consumidores, como prestar informações, esclarecer dúvidas, atender reclamações, receber contestações e proceder à suspensão ou ao cancelamento de contratos ou serviços.

§ 1º Considera-se atendimento por canal telefônico aquele realizado por meio de chamada telefônica entre o consumidor e o SAC, ainda que envolva menu eletrônico ou outras etapas automatizadas.

§ 2º Considera-se atendimento por canal eletrônico de comunicação aquele realizado por meio distinto de chamada telefônica, mediante voz, texto ou vídeo, que permita interação em tempo real com pessoa humana, ainda que apenas durante parte de seu período de funcionamento, incluídos, entre outros, os *chats* disponibilizados em sítios eletrônicos ou aplicativos e os serviços de mensageria instantânea.

§ 3º O fornecedor poderá adotar procedimentos automatizados, inclusive sistemas de inteligência artificial, para a triagem, a distribuição interna e a resolução das demandas, desde que assegurada ao consumidor a opção de atendimento em tempo real por pessoa humana, nos períodos e nas condições previstos neste Decreto.

§ 4º Não se enquadra como SAC o atendimento destinado à oferta e à contratação de produtos ou serviços.

CAPÍTULO II

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 4º No tratamento das demandas, o SAC garantirá:

I - a tempestividade;

II - a segurança;

III - a privacidade;

IV - a eficiência;

V - a celeridade;

VI - a cordialidade;

VII - a resolutividade da demanda; e

VIII - o atendimento por pessoa humana, quando solicitado pelo consumidor.

Parágrafo único. Para fins do disposto no *caput*, serão observados os princípios:

I - da dignidade e vulnerabilidade do consumidor;

II - da boa-fé nas relações de consumo; e

III - da transparência.

Art. 5º Os dados pessoais do consumidor serão tratados nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 6º São vedadas:

I - a veiculação, em qualquer etapa do atendimento, inclusive durante o tempo de espera, de mensagens publicitárias nos canais do SAC; e

II - a solicitação da repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento, exceto por razão técnica fundamentada.

Art. 7º O fornecedor deverá assegurar a continuidade e o acompanhamento da demanda do consumidor até a conclusão efetiva do atendimento, vedada a exigência de que o consumidor reinicie o atendimento ou realize novos contatos para tratar da mesma solicitação.

Art. 8º Em todos os canais, o acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará qualquer ônus para o consumidor.

Parágrafo único. O início do atendimento pelos canais do SAC e o encaminhamento para atendimento realizado por pessoa humana não serão condicionados ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

Art. 9º Os canais do SAC e as informações necessárias à sua utilização serão divulgados de forma clara:

I - em todos os documentos e materiais, impressos ou digitais, entregues ou disponibilizados ao consumidor por ocasião da contratação e durante o fornecimento de seus produtos ou serviços; e

II - nos sítios eletrônicos, aplicativos e demais meios digitais utilizados pelo fornecedor para a divulgação, a oferta, a contratação ou o fornecimento de seus produtos ou serviços.

Art. 10. É obrigatória a acessibilidade, de forma ampla, aos canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para o atendimento de suas demandas.

Parágrafo único. Caberá à agência ou ao órgão regulador competente dispor sobre a acessibilidade nos canais do SAC.

Art. 11. A pessoa idosa terá tratamento prioritário e adequado às suas necessidades, nos termos do disposto na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO POR CANAIS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO

Art. 12. O atendimento por canais eletrônicos de comunicação será garantido por meio de, no mínimo, um canal de atendimento, que deverá ser amplamente divulgado e funcionar, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 1º Nos canais eletrônicos de comunicação, será garantido o atendimento em tempo real por pessoa humana no período das oito às vinte horas, ininterruptamente, durante sete dias por semana.

§ 2º O atendimento realizado por pessoa humana poderá ser suspenso nos períodos em que o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, conforme regulamentação das agências ou dos órgãos reguladores competentes.

§ 3º Sem prejuízo da garantia prevista no § 1º, as agências ou os órgãos reguladores competentes poderão, consideradas as peculiaridades do setor, estabelecer regras complementares sobre o modo de implementação do atendimento em tempo real por pessoa humana nos canais eletrônicos de comunicação, especialmente quanto:

I - às condições de sua disponibilização;

II - aos requisitos técnicos e operacionais para a sua prestação; e

III - aos parâmetros de qualidade e de tempo de espera para o início do atendimento.

§ 4º As regras complementares de que trata o § 3º observarão o patamar mínimo de proteção ao consumidor estabelecido neste Decreto.

Art. 13. Os canais eletrônicos de comunicação não poderão utilizar mais de cinco níveis de atendimento para finalizar a demanda do consumidor, vedado o encaminhamento para outro canal de atendimento, exceto para o atendimento presencial, quando este for indispensável à resolução da demanda.

§ 1º Os canais eletrônicos de comunicação deverão assegurar, a qualquer tempo e em qualquer nível de atendimento, inclusive o primeiro:

I - a opção de cancelamento imediato de contratos e serviços; e

II - a opção de atendimento em tempo real por pessoa humana, durante o período previsto no art. 12, § 1º.

§ 2º Ao selecionar a opção prevista no inciso II do § 1º, o consumidor será informado sobre o tempo estimado de espera para o início do atendimento em tempo real por pessoa humana.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO POR CANAIS TELEFÔNICOS

Art. 14. O atendimento ao consumidor por canais telefônicos é obrigatório.

§ 1º O atendimento telefônico realizado por pessoa humana deverá ser prestado no período das oito às vinte horas, de forma ininterrupta, sete dias por semana, e poderá ser precedido de *menu* eletrônico, nos termos do disposto no art. 3º, § 1º.

§ 2º Nas hipóteses de urgência de que trata o art. 17, o atendimento telefônico realizado por pessoa humana será prestado imediatamente e a qualquer tempo.

§ 3º Na hipótese de interrupção acidental do atendimento telefônico realizado por pessoa humana antes de sua conclusão, o fornecedor deverá retornar a chamada no prazo de até trezentos segundos, considerar as informações já prestadas pelo consumidor e informar o número de protocolo anteriormente atribuído, quando houver.

§ 4º O atendimento telefônico poderá ser suspenso nos períodos em que o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, conforme regulamentação das agências ou dos órgãos reguladores competentes.

Art. 15. Durante o período previsto no art. 14, § 1º, a opção de atendimento realizado por pessoa humana deverá ser oferecida em todos os níveis do atendimento telefônico, respeitadas as seguintes condições:

I - o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de até vinte segundos para, no mínimo, 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas e de até trezentos segundos para as demais demandas; e

II - a chamada deverá ser transferida ao setor competente para o atendimento definitivo da demanda, na hipótese de o primeiro atendente não ser o responsável por essa atribuição.

§ 1º Não se aplica o tempo máximo de espera de que trata o inciso I do *caput* na hipótese de haver regra específica disciplinada pelas agências ou pelos órgãos reguladores competentes.

§ 2º O consumidor será informado sobre o tempo estimado de espera para:

I - o contato direto com o atendente, quando selecionar a opção de atendimento realizado por pessoa humana; e

II - a transferência ao setor competente, quando o primeiro atendente não for o responsável pelo atendimento definitivo da demanda.

Art. 16. Os canais telefônicos não poderão utilizar mais de cinco níveis de atendimento para finalizar a demanda do consumidor, vedado o encaminhamento para outro canal de atendimento, exceto para o atendimento presencial na hipótese de este ser indispensável à resolução da demanda.

§ 1º Durante o período previsto no art. 14, § 1º, serão prestadas, no primeiro nível do atendimento telefônico, as informações:

I - de que o consumidor poderá optar pelo atendimento realizado por pessoa humana; e

II - de que o SAC deverá retornar a ligação, caso a chamada seja encerrada antes da finalização do atendimento, na forma prevista no art. 14, § 3º.

§ 2º Em todos os níveis do atendimento telefônico, inclusive no primeiro, serão disponibilizadas as opções:

I - de cancelamento imediato de contratos e serviços; e

II - de atendimento realizado por pessoa humana, no período previsto no art. 14, § 1º.

Art. 17. Para fins do disposto neste Decreto, as demandas urgentes são aquelas que, em razão de risco relevante ao consumidor, exijam tratamento prioritário, nas quais o atendimento deverá ser prestado imediatamente e a qualquer tempo.

Parágrafo único. As hipóteses de urgência serão disciplinadas pelas agências e pelos órgãos reguladores competentes.

CAPÍTULO V

DO ACOMPANHAMENTO E DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 18. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais do SAC, todas as suas demandas por meio de registro numérico ou de outro procedimento eletrônico que gere protocolo de atendimento.

§ 1º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor que estejam ativas ou que sejam referentes ao mesmo fato gerador ou contratação.

§ 2º O histórico conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor.

§ 3º O consumidor terá direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 4º O histórico de cada demanda:

I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias úteis, contado da data da solicitação, preferencialmente pelo mesmo canal em que a houver formulado ou por outro meio eletrônico; e

II - será mantido à disposição do consumidor, da agência ou do órgão regulador competente e dos demais órgãos de fiscalização pelo período mínimo de seis meses, contado da data de resolução da demanda.

Art. 19. As gravações das chamadas telefônicas e o conteúdo das mensagens de voz ou de texto trocadas entre o consumidor e o fornecedor por meio dos canais do SAC serão mantidos pelo período mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.

Parágrafo único. Durante o período previsto no *caput*, o consumidor, a agência ou o órgão regulador competente e os demais órgãos de fiscalização poderão requerer acesso à gravação da chamada e ao conteúdo das mensagens relacionadas ao atendimento.

Art. 20. Será assegurado ao consumidor, em caso de pedido de cancelamento de serviço ou produto, o acesso às informações sobre as condições aplicáveis, dentre as quais:

I - as multas decorrentes de cláusulas de permanência mínima, quando couber; e

II - outras consequências que possam implicar ônus para o consumidor.

§ 1º O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço ou produto pelo consumidor, por meio do SAC, observarão o seguinte:

I - o pedido de cancelamento será recebido e processado pelo SAC e também por todos os meios e canais disponibilizados pelo fornecedor para a contratação, pelo mesmo *menu* eletrônico ou pela mesma modalidade de atendimento realizado por pessoa humana, conforme o caso, vedada a exigência de acesso a outro *menu*, atendente ou canal de atendimento;

II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for justificada expressamente a necessidade de processamento técnico da demanda;

III - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por meio eletrônico; e

IV - a opção para cancelamento programado poderá ser oferecida, sujeita à anuência do consumidor.

§ 2º As agências ou os órgãos reguladores competentes estabelecerão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do § 1º.

Art. 21. As demandas do consumidor que não sejam urgentes serão respondidas no prazo de até sete dias corridos, contado da data de seu registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente, pelo canal em que tenha realizado a solicitação ou em outro meio escolhido a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara, objetiva, conclusiva e abordará todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Diante de demanda relativa a serviço não solicitado ou cobrança indevida, o fornecedor deverá adotar providências imediatas para a suspensão do serviço ou da cobrança, de modo a assegurar a sua conclusão no prazo máximo de quarenta e oito horas.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Os fornecedores sujeitos ao disposto neste Decreto deverão manter canal telefônico destinado ao atendimento dos órgãos integrantes do SNDC, especialmente os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – Procons, para tratamento de demandas relacionadas à defesa do consumidor.

Art. 23. Caberá à Secretaria Nacional do Consumidor, no exercício de seu poder de polícia, fiscalizar e sancionar fornecedores que não cumpram o disposto neste Decreto, sem prejuízo das competências dos órgãos integrantes do SNDC e das competências específicas das agências ou dos órgãos reguladores competentes.

Art. 24. Fica revogado o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Art. 25. Este Decreto entra em vigor vinte dias após a data de sua publicação.

Brasília, 9 de outubro de 2026; 205º da Independência e 138º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Wellington César Lima e Silva

Este texto não substitui o publicado no DOU de 13.10.2026

*