

13/10/2026

Atos do Poder Judiciário/Supremo Tribunal Federal/Plenário - Edição Extra

DECRETO Nº 13.135, DE 9 DE OUTUBRO DE 2026. Estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (**SAC**) com o objetivo de assegurar ao consumidor o acesso a informações adequadas sobre os serviços contratados, o tratamento de suas demandas e o atendimento eficaz nos canais de comunicação.

Principais novas obrigações:

- **Atendimento humano:** Disponibilizar atendimento por pessoa, em horários definidos, para demandas que não possam ser resolvidas por canais automatizados.
- **Limite de espera:** Observar o tempo máximo de espera estabelecido pelo órgão regulador setorial competente, evitando filas prolongadas.
- **Prazo de resposta:** Responder à demanda do consumidor em até **7 dias** contados do registro.
- **Proibição de repetição da demanda:** O consumidor não deve precisar repetir sua solicitação ao ser transferido entre atendentes ou canais. Além disso, estabelece regras de qualidade, disponibilidade, acessibilidade, registro, tratamento, protocolo, cancelamento e prazo de resposta.
- **Se aplica a:** Fornecedores de produtos e serviços que mantêm SAC, especialmente aqueles sujeitos à regulamentação do Poder Executivo Federal: bancos, fintechs, empresas de meios de pagamento e crédito; plataformas digitais, e-commerce, aplicativos e serviços de intermediação; telecomunicações; transporte por aplicativo e delivery; empresas de varejo e serviços com atendimento ao consumidor.
- **Vigência:** O Decreto entra em vigor 20 dias após sua publicação, passando a vigorar em **29 de outubro de 2026**.