RANGEL ADVOCACIA
ASSESSORIA JURÍDICA ESPECIALIZADA

MODELO GRATUITO · NOVO SAC

Pedido ao SAC: GRAVAÇÕES E HISTÓRICO

Caiu num golpe ou foi cobrado indevidamente? Peça ao banco, por escrito, a prova do seu atendimento **antes que ela seja apagada**.

> O que você falou com o banco, e quando falou, é a prova de que ele foi avisado e do que fez depois. Essa prova tem prazo: as **gravações e mensagens** do atendimento só precisam ser guardadas por **90 dias**. O novo SAC (Decreto 13.135/2026) vale a partir de **02/11/2026**; para atendimentos antes disso, vale o Decreto 11.034/2022, e o modelo já cita os dois.

1. Antes de enviar, separe

- ☐ A **data e o horário do primeiro aviso** ao banco: é o marco que separa o prejuízo de antes e de depois
- ☐ O **número de protocolo** de cada contato (telefone, aplicativo, chat)
- ☐ **Prints** da conversa no aplicativo e do registro de chamadas do celular
- ☐ O **extrato** com as operações e os valores, separando o que aconteceu antes e depois do aviso

2. Como enviar

1. Envie **por escrito**: pelo chat do aplicativo ou pelo e-mail do SAC ou da Ouvidoria do banco
2. Guarde o **protocolo** e um **print** do envio
3. Anote a **data do pedido**: o prazo do banco conta a partir dela
4. Sem resposta no prazo? Registre reclamação no **consumidor.gov.br** e na **Ouvidoria** do banco

Caiu num golpe e o banco não resolveu?

Analisamos o caso separando o prejuízo de antes e de depois do aviso ao banco.
Atendimento em todo o Espírito Santo e em todo o Brasil, também online.

Fale com a gente: (27) 99977-6600

Material informativo — não substitui a análise dos documentos do seu caso.

3. O modelo: copie e preencha os campos em amarelo

PEDIDO DE ACESSO E PRESERVAÇÃO DO HISTÓRICO E DAS GRAVAÇÕES DE ATENDIMENTO (SAC)

[Cidade], **[dia]** de **[mês]** de **[ano]**.

Ao **[NOME DO BANCO OU DA INSTITUIÇÃO]** — Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria.

Eu, **[NOME COMPLETO]**, CPF nº **[___]**, titular da conta/contrato nº **[___]**, peço o acesso e a preservação dos registros dos meus atendimentos, pelos motivos abaixo.

1. O que aconteceu. Em **[DATA]**, às **[HORÁRIO]**, entrei em contato com o banco pelo **[telefone nº ___ / aplicativo / chat / WhatsApp oficial]** para comunicar **[o golpe / a operação que não reconheço / a cobrança indevida]** e pedi **[bloqueio / contestação / suspensão da cobrança]**. Protocolo nº **[___]**. **[Liste os outros contatos, um por linha: data, horário, canal e protocolo.]**

2. Fundamento. O Código de Defesa do Consumidor e o decreto que regulamenta o SAC garantem ao consumidor o acesso, sem custo, ao histórico das suas demandas e às gravações e mensagens do atendimento: **Decreto nº 11.034/2022, art. 12**, para atendimentos até 01/11/2026, e **Decreto nº 13.135/2026, arts. 18 e 19**, para atendimentos a partir de 02/11/2026.

3. Pedidos. Peço:

a) o envio do **histórico integral** das minhas demandas, com o conteúdo das respostas, referentes aos protocolos **[___]**, no prazo previsto no decreto;

b) o acesso às **gravações das ligações** e ao **conteúdo das mensagens** de voz ou de texto trocadas no SAC entre **[DATA INICIAL]** e **[DATA FINAL]**;

c) a informação das **datas, dos horários e dos protocolos** de cada atendimento e das providências registradas após cada contato;

d) a **preservação integral** desses registros, que poderão servir de prova;

e) **[só se houver cobrança indevida; apague se não houver]** a **suspensão da cobrança** de **[descreva: contrato, parcela, data do desconto]**. A partir de 02/11/2026, o prazo máximo é de 48 horas (Decreto nº 13.135/2026, art. 21, § 3º).

Se os registros não forem fornecidos ou preservados, levarei o caso aos órgãos de defesa do consumidor e, se necessário, ao Poder Judiciário.

Respostas e documentos: e-mail **[SEU E-MAIL]** e telefone **[SEU TELEFONE]**.

Atenciosamente,
[NOME COMPLETO] — CPF nº **[___]**

Caiu num golpe e o banco não resolveu?

Analisamos o caso separando o prejuízo de antes e de depois do aviso ao banco.
Atendimento em todo o Espírito Santo e em todo o Brasil, também online.

Fale com a gente: (27) 99977-6600

Material informativo — não substitui a análise dos documentos do seu caso.

4. Os prazos que o banco tem

1. **Histórico:** enviado em até **5 dias** (corridos até 01/11/2026; úteis a partir de 02/11/2026)
2. **Gravações e mensagens:** guardadas por no mínimo **90 dias** do atendimento. Por isso, peça logo
3. **Resposta ao seu pedido:** em até **7 dias**
4. **Cobrança indevida:** a partir de 02/11/2026, suspensão concluída em até **48 horas**

> **Fonte:** Decreto nº 13.135/2026 (arts. 18, 19 e 21) e Decreto nº 11.034/2022 (arts. 12 e 13), conferidos no Planalto.

Caiu num golpe e o banco não resolveu?

Analisamos o caso separando o prejuízo de antes e de depois do aviso ao banco.
Atendimento em todo o Espírito Santo e em todo o Brasil, também online.

Fale com a gente: (27) 99977-6600

Material informativo — não substitui a análise dos documentos do seu caso.