



CÂMARA DOS DEPUTADOS

# PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO N.º 117-A, DE 2022

(Da Sra. Lídice da Mata)

Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. DUARTE JR.).

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (MÉRITO E ART. 54, RICD).

**APRECIAÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

## S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão
- Voto em separado



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA**

Apresentação: 04/05/2022 17:39 - Mesa

**PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº DE 2022.**  
**(Da Sra. Lídice da Mata )**

PDL n.117/2022

*Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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 Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Este Projeto de Decreto Legislativo susta os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”.

Art. 2º Ficam sustados, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

Art. 3º Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O Decreto 11.034, publicado no dia 5 de abril de 2022, revoga o Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, que estabelecia diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, ou seja, sobre o SACs.

Observa-se que, apesar do Decreto objetivar evidenciar os direitos básicos do consumidor e protegê-lo das práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento dos serviços, o que se verifica é exatamente o contrário. Este decreto impõe medidas que retiram benefícios dos consumidores e favorecem claramente as

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA

Apresentação: 04/05/2022 17:39 - Mesa

PDL n.117/2022

empresas infratoras. Além disso, perdeu-se a oportunidade de fazer inovações que tanto o setor necessita, e de contribuir para o fortalecimento dos sistemas de proteção aos consumidores. Exemplificamos algumas dessas medidas:

- Retira-se a obrigatoriedade de se falar com o atendente no primeiro Menu;
- Reduz-se o prazo de obrigação de falar com o atendente, de 24h para 8h;
- Retira-se a uniformização do prazo de 60 segundos para o atendimento e passa para cada setor regular esse tempo, a seu critério;
- Diminui a importância de uma reclamação e de uma melhor atenção e respeito aos consumidores individuais, quando considera o “porte da empresa” na quantificação dessas reclamações;
- Estabelece no art. 5º que o funcionamento do SAC não pode ser inferior a 8 horas para atendimento humano, ferindo o art. 4º que disponibiliza o SAC durante as 24 horas por dia e sete dias da semana;
- Estabelece no artigo 13º o prazo de 7 dias corridos para que a demanda do consumidor seja atendida, mas liberando no parágrafo 4º para os órgãos ou as entidades competentes estabelecerem o prazo para resolução das demandas do SAC.

O SAC é uma extensão da venda, e de acordo com o que foi editado nesse decreto, há violações ao CDC. O novo decreto derruba princípios já conquistados pelo CDC, que de acordo com o art. 4º, a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento às necessidades dos consumidores, a transparência e a harmonia. Ela viola também o art. 6º do CDC, inciso III, que garante a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Como vemos no decreto, o consumidor deverá ficar à mercê da boa-fé dos órgãos ou das entidades reguladoras em estabelecer o horário de atendimento telefônico por humanos superior ao estabelecido de oito horas diárias. Claramente, isso fere o inciso III do art. 4º do CDC, que garante a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor.



Por isso esse novo decreto é um retrocesso, pois mexe nos Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>



\* CD228572813800\*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA**

direitos fundamentais já conquistados e privilegia o interesse do mercado regulado, em detrimento do consumidor, e extrapola os limites da regulamentação, por evidente ofensa aos princípios de direito econômico insertos no art. 170 da Constituição Federal, notadamente a defesa do consumidor.

Diante dessas razões expostas, solicitamos aos nobres Deputados e Deputadas o apoio necessário para, nos termos do art. 49, V, da Constituição Federal, revogar o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Sala das Sessões, em 04 de maio de 2022.

**Deputada Lídice da Mata  
PSB/BA**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>

Apresentação: 04/05/2022 17:39 - Mesa

PDL n.117/2022



\* C D 2 2 8 5 7 2 8 1 3 8 0 0 \*

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

**TÍTULO IV  
DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES**

**CAPÍTULO I  
DO PODER LEGISLATIVO**

**Seção II  
Das Atribuições do Congresso Nacional**

Art. 48. Cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, não exigida esta para o especificado nos arts. 49, 51 e 52, dispor sobre todas as matérias de competência da União, especialmente sobre:

- I - sistema tributário, arrecadação e distribuição de rendas;
- II - plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamento anual, operações de crédito, dívida pública e emissões de curso forçado;
- III - fixação e modificação do efetivo das Forças Armadas;
- IV - planos e programas nacionais, regionais e setoriais de desenvolvimento;
- V - limites do território nacional, espaço aéreo e marítimo e bens do domínio da União;
- VI - incorporação, subdivisão ou desmembramento de áreas de Territórios ou Estados, ouvidas as respectivas Assembléias Legislativas;
- VII - transferência temporária da sede do Governo Federal;
- VIII - concessão de anistia;
- IX - organização administrativa, judiciária, do Ministério Público e da Defensoria Pública da União e dos Territórios e organização judiciária e do Ministério Público do Distrito Federal; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 69, de 2012, publicada no DOU de 30/3/2012, produzindo efeitos 120 dias após a publicação*)

X – criação, transformação e extinção de cargos, empregos e funções públicas, observado o que estabelece o art. 84, VI, b; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 2001*)

XI – criação e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 2001*)

XII - telecomunicações e radiodifusão;

XIII - matéria financeira, cambial e monetária, instituições financeiras e suas operações;

XIV - moeda, seus limites de emissão, e montante da dívida mobiliária federal.

XV - fixação do subsídio dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º; 150, II; 153, III; e 153, § 2º, I. (*Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998 e com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003*)

Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional:

I - resolver definitivamente sobre tratados, acordos ou atos internacionais que acarretem encargos ou compromissos gravosos ao patrimônio nacional;

II - autorizar o Presidente da República a declarar guerra, a celebrar a paz, a permitir que forças estrangeiras transitem pelo território nacional ou nele permaneçam temporariamente, ressalvados os casos previstos em lei complementar;

III - autorizar o Presidente e o Vice-Presidente da República a se ausentarem do País, quando a ausência exceder a quinze dias;

IV - aprovar o estado de defesa e a intervenção federal, autorizar o estado de sítio, ou suspender qualquer uma dessas medidas;

V - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa;

VI - mudar temporariamente sua sede;

VII - fixar idêntico subsídio para os Deputados Federais e os Senadores, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VIII – fixar os subsídios do Presidente e do Vice-Presidente da República e dos Ministros de Estado, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

IX - julgar anualmente as contas prestadas pelo Presidente da República e apreciar os relatórios sobre a execução dos planos de governo;

X - fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta;

XI - zelar pela preservação de sua competência legislativa em face da atribuição normativa dos outros Poderes;

XII - apreciar os atos de concessão e renovação de concessão de emissoras de rádio e televisão;

XIII - escolher dois terços dos membros do Tribunal de Contas da União;

XIV - aprovar iniciativas do Poder Executivo referentes a atividades nucleares;

XV - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XVI - autorizar, em terras indígenas, a exploração e o aproveitamento de recursos hídricos e a pesquisa e lavra de riquezas minerais;

XVII - aprovar, previamente, a alienação ou concessão de terras públicas com área superior a dois mil e quinhentos hectares.

Art. 50. A Câmara dos Deputados e o Senado Federal, ou qualquer de suas

Comissões, poderão convocar Ministro de Estado ou quaisquer titulares de órgãos diretamente subordinados à Presidência da República para prestarem, pessoalmente, informações sobre assunto previamente determinado, importando crime de responsabilidade a ausência sem justificação adequada. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional de Revisão nº 2, de 1994*)

---

## TÍTULO VII DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

### CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003*)

- VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
- VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995*)

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 171. (*Revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995*)

---

## **DECRETO N° 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022**

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, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor:

- I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e
- II - ao tratamento de suas demandas.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica à oferta e à contratação de produtos e serviços.

## CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 3º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 1º O acesso de que trata o caput será garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 2º O acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório, nos termos do disposto no art. 5º.

§ 3º Na hipótese de o serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação nos termos do disposto no caput, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.

§ 4º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.

§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;

II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e

III - tempo máximo de espera para:

- a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e
- b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.

**Art. 6º** É obrigatória a acessibilidade em canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para atendimento de suas demandas.

Parágrafo único. Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências.

**Art. 7º** As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

- I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e
- II - nos canais eletrônicos do fornecedor.

### CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

**Art. 8º** No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

- I - tempestividade;
- II - segurança;
- III - privacidade; e
- IV - resolutividade da demanda.

Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

- I - dignidade;
- II - boa-fé;
- III - transparência;
- IV - eficiência;
- V - eficácia;
- VI - celeridade; e
- VII - cordialidade.

**Art. 9º** Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

**Art. 10.** É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.

**Art. 11.** Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

- I - retornar a chamada ao consumidor;
- II - informar o registro numérico de que trata o art. 12; e
- III - concluir o atendimento.

## CAPÍTULO IV DO ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.

§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:

I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e

II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13.

§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.

§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.

§ 5º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.

## CAPÍTULO V DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 13. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de 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 por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 2º A resposta do fornecedor:

I - será clara, objetiva e conclusiva; e

II - abordará todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.

§ 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.

Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC, observará as seguintes diretrizes:

I - o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais;

II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda;

III - será assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis;

IV - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e

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

Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do caput.

## CAPÍTULO VI DA EFETIVIDADE

**Art. 15.** À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.

§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção;

II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor;

III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-los;

IV - índice de reclamações no órgão ou na entidade reguladora setorial; e

V - grau de satisfação do consumidor.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgados, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.

§ 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá solicitar dados e informações aos fornecedores, observadas as hipóteses legais de sigilo, com vistas ao acompanhamento da efetividade dos SAC.

§ 4º Os dados e as informações de que trata o § 3º poderão ser compartilhados com os órgãos ou as entidades reguladoras competentes, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019.

§ 5º Com base na ferramenta de que trata o caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput do art. 5º.

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16.** A inobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras.

**Art. 17.** Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

**Art. 18.** Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 5 de abril de 2022; 201º da Independência e 134º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO  
Anderson Gustavo Torres

## **LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

### **CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (*"Caput"* do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;  
 II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:  
 a) por iniciativa direta;  
 b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;  
 c) pela presença do Estado no mercado de consumo;  
 d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo;

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021](#))

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021](#))

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021](#))

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021](#))

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

### CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (*Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação*)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (*Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021*)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (*Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021*)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (*Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021*)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação*)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüideade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## CAPÍTULO IV

## DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

---

### **Seção II** **Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**

---

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

---



---

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº 117, DE 2022

Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”.

**Autora:** Deputada LÍDICE DA MATA

**Relator:** Deputado DUARTE JR

#### I - RELATÓRIO

O Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputa da Lídice da Mata, propõe a sustação dos efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”.

Segue o texto da proposição apresentada:

Art. 1º Este Projeto de Decreto Legislativo susta os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”.

Art. 2º Ficam sustados, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.



\* C D 2 4 0 8 1 5 5 0 1 3 0 \*

Art. 3º Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Conforme a justificação da proposição, o decreto impõe medidas que retiram benefícios dos consumidores e favorecem as empresas. Além disso, perdeu-se a oportunidade de fazer inovações que o setor necessita, e deixou de contribuir para o fortalecimento dos sistemas de proteção aos consumidores.

A proposição tramita em regime ordinário, nos termos do Art. 151, inciso III, do RICD, e foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania (Mérito e Art. 54, RICD) Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor cabe-nos analisar a questão no que tange aos direitos do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

O Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, revogou o Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, que estabelecia diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Como todos sabem, o SAC é um serviço essencial para o bom atendimento do consumidor, bem como uma garantia de que seus direitos estão sendo observados pelo fornecedor. Portanto, uma mudança na regulamentação desse serviço deve ser analisada com atenção para que seja mantido o equilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores.

Nesse sentido, analisando-se o decreto que se deseja sustar, verifica-se que alguns artigos do decreto quebrou o necessário equilíbrio nas relações de consumo, assim como houve um avanço em alguns dispositivos do decreto que culminou na ampliação do SAC.



\* C D 2 4 0 8 1 5 5 0 1 3 0 \*

A revogação do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, resultou na retirada de direitos dos consumidores e favoreceu os fornecedores que não prestam a devida atenção às normas consumeristas.

Conforme bem justifica a autora deste Projeto de Decreto Legislativo, o Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, impõe medidas que prejudicam o consumidor, mais precisamente o artigo 5º e parágrafo 4º do artigo 13, do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

De fato, conforme ressaltado na justificativa deste PDL, o Decreto do Poder Executivo retrocede em relação ao decreto revogado, na medida em que reduz o prazo de obrigação de falar com o atendente, de 24h para 8h.

Entendemos que à adoção de novas estratégias e mecanismos de atendimento, contribuem para o avanço do Serviço de Atendimento ao Consumidor, reduzindo a fila de atendimento telefônico e o tempo de espera, além de proporcionar uma boa experiência no pós-compra. Mas, em contrapartida, o atendimento humano deve ser assegurado de forma ininterrupta, para suprir a falta de resolutividade desses mecanismos de atendimento.

A empresa Capterra, plataforma estadunidense de pesquisa de softwares, realizou uma pesquisa com 604 pessoas de diferentes regiões do país e revelou que 70% dos entrevistados reconheceram que houve uma melhora no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas no Brasil. A pesquisa foi feita entre 2020 e 2022, período em que ainda estava em vigor o decreto revogado 6.523, de 31 de julho de 2008.

Assim, a inovação no atendimento ao consumidor é essencial para garantir o direito do consumidor, buscando rapidez e qualidade na resposta e na solução das demandas, mas, é preciso garantir que o atendimento seja realizado por humano, na falta de resolutividade dessas ferramentas de atendimento. Sendo assim, imprescindível o atendimento humano 24 horas.



\* C D 2 4 0 8 1 5 5 0 1 3 0 \*

Outro ponto do decreto que merece ser analisada e ter seus efeitos sustados é o §4º do art. 13 do decreto 11.034, de 5 de abril 2022, este dispositivo relativiza a importância do prazo de sete dias estabelecido no caput do art. 13, pois conforme menciona o dispositivo fica a cargo do órgão e das entidades reguladoras, estabelecer prazo para resolução das demandas no SAC.

Estabelecer um prazo maior que sete dias, principalmente sobre assuntos que versam sobre saúde, comunicação e transporte, nos parece um ato de extrema irresponsabilidade com o consumidor. Sendo um retrocesso e de certa forma contribui com a prática irresponsável da empresa que além de não prestar um bom serviço e não oferecer o produto adequadamente, ainda recebe uma permissão legal para procrastinar na solução, fazendo com que muitos consumidores sofram danos irreparáveis.

É importante destacar que, diversos assuntos exigem por parte dos fornecedores, soluções rápidas e imediatas, como exemplo: cancelamento de voo, negativa de procedimento pelo plano de saúde suplementar, bloqueio de linha telefônica. Esses assuntos por sua natureza já não suportam o prazo de sete dias, quiçá prazos superiores a sete dias.

Portanto, entendemos que o art. 5º e §4º do art. 13 do decreto 11.034, de 5 de abril 2022, afrontam os direitos básicos do consumidor, duramente conquistados e claramente expostos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Entendemos que o decreto também ampliou o direito do consumidor em buscar via SAC informações, dúvidas, reclamações, contestações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, por este motivo, aprovamos este projeto na forma do substitutivo, preservando assim esses avanços.

Ante o exposto, somos pela APROVAÇÃO do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, na forma do substitutivo.



\* C D 2 4 0 8 1 5 5 0 1 3 0 \*

Sala da Comissão, em 18 de março de 2023.



Deputado DUARTE JR  
Relator

Apresentação: 18/03/2024 20:08:43.950 - CDC  
PRL 2 CDC => PDL 117/2022

PRL n.2



\* C D 2 4 0 8 1 5 5 0 1 3 0 0 \*



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240815501300>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº 117, DE 2022

Susta os efeitos da aplicação do art.5º e §4º do art. 13 do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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”.

**Autora:** Deputada LÍDICE DA MATA

**Relator:** Deputado DUARTE JR

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta lei susta os efeitos do art. 5º e §4º do art. 13 do Decreto nº 11.034, de 11 de abril de 2022, que “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”.

**Art. 2º** Ficam sustados, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos dos art. 5º e o §4º do art. 13 do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

**Art.3º** Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 12 de março de 2024.



Deputado Duarte Jr.  
Relator





CÂMARA DOS DEPUTADOS

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO N° 117, DE 2022

#### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, opinou pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Decreto Legislativo nº 117/2022, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Duarte Jr.. O Deputado Vinicius Carvalho apresentou voto em separado.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Fabio Schiochet - Presidente, Celso Russomanno - Vice-Presidente, Aureo Ribeiro, Gisela Simona, Jorge Braz, Márcio Marinho, Paulão, Vinicius Carvalho, Antônia Lúcia, Charles Fernandes, Duarte Jr., Fábio Teruel, Gilson Daniel, Gilson Marques, Juninho do Pneu, Pedro Lucas Fernandes, Ricardo Ayres, Roberto Monteiro Pai e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2024.

Deputado **FABIO SCHIOCHET**  
Presidente

Apresentação: 16/05/2024 14:43:12.510 - CDC  
PAR 1 CDC => PDL 117/2022

PAR n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD248837640200>

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Fabio Schiochet



\* C D 2 2 4 8 8 3 7 6 4 0 2 0 0 \*



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PDL N° 117, DE 2022

Susta os efeitos da aplicação do art.5º e §4º do art. 13 do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 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 Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta lei susta os efeitos do art. 5º e §4º do art. 13 do Decreto nº 11.034, de 11 de abril de 2022, que “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”.

**Art. 2º** Ficam sustados, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos dos art. 5º e o §4º do art. 13 do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

**Art.3º** Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2024.

Deputado **FABIO SCHIOCHET**  
Presidente



\* C D 2 4 9 0 8 7 2 9 0 3 0 0 \*

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº 117, DE 2022

Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, que “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.

Autora: Deputada LÍDICE DA MATA

Relator: Deputado DUARTE

### VOTO EM SEPARADO

(Do Sr. Deputado VINICIUS CARVALHO)

O nobre relator, Deputado Duarte, do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, apresentou nesta Comissão parecer favorável ao projeto, que pretende sustar os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, o qual estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Ao analisarmos o projeto identificamos que a proposta contém equívocos de interpretação sobre medidas inovadoras estabelecidas pelo normativo que, no entendimento da autora e do relator, supostamente estariam prejudicando atendimentos de consumidores no canal SAC.

O parecer apresentado no âmbito desta comissão corrobora com a justificativa da autora do projeto de que o Decreto 11.034/2022 impõe medidas que prejudicam o consumidor, porém ao examinarmos as medidas trazidas pelo regramento atualizado compreendemos que essas estabelecem direitos aos consumidores e obrigações aos fornecedores que melhoram as relações de consumo, entre as quais exemplificamos:

Art. 3º O **acesso ao SAC será gratuito** e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.



Art. 4º O acesso ao SAC **estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.**

§ 1º O acesso de que trata o **caput** será garantido por meio de, no mínimo, um dos **canais de atendimento integrados**, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 2º O acesso ao **SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório**, nos termos do disposto no art. 5º.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - **horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;**

II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e

III - tempo máximo de espera para:

a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e

b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e

II - nos canais eletrônicos do fornecedor.

Como vimos acima, não são verdadeiras as afirmações de que o atendimento telefônico seria prejudicado e que as regiões mais longínquas e com menor acesso à tecnologia poderiam ter uma redução na qualidade de atendimento. A realidade é que o decreto, amplamente debatidos entre Governo e sociedade, representa um grande avanço para as relações de consumo no Brasil. Vale ressaltar que as inovações foram fundamentais, pois há mais de 14 anos era aguardada a atualização da regulamentação do SAC.

A elaboração e aprovação do Decreto 11.034/22 contou com a participação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP), que além de fixar novas regras de atendimento dos SACs, estabeleceu um número de protocolo único em que o consumidor poderá acompanhar as demandas.



O decreto também inova em dar competência à Senaçon de desenvolver uma metodologia para implementar a ferramenta de efetividade dos SACs, ouvidos órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamentos com consumidores.

Está evidente que o decreto propiciará uma integração maior entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, composto por mais de 900 Procons e pela própria Senaçon, com os órgãos reguladores de diversos mercados campeões de reclamações pelos consumidores.

O Banco Central do Brasil, a Superintendência de Seguros Privados, a Agência Nacional de Telecomunicações, a Agência Nacional de Aviação Civil, entre outros supervisores de mercados regulados, os quais com a entrada em vigor do novo decreto passaram a ter responsabilidade de contribuir com a fiscalização de bancos, financeiras, seguradoras, planos de saúdes, empresas provedoras de internet, companhias aéreas e outras empresas que atuam em mercados que são recordistas de reclamações.

Esse decreto começou a ser gestado em 2017, tendo sido debatido amplamente por acadêmicos, autoridades representantes de consumidores e de associações empresariais. Essa norma é fruto de 5 anos de trabalho árduo em prol dos consumidores.

Fica a impressão de que se trata de uma tentativa de desmonte de uma norma exitosa, que traz mais efetividade para melhorar as relações de consumo. Essa tentativa pode estar calcada em falta de informação ou na intenção de retroceder em questões levada à evolução na gestão anterior.

A partir da leitura do texto que se encontra em vigor, não podemos deixar de destacar outra inovação importante: a preocupação fundamental com a proteção de dados pessoais dos consumidores do nosso país. O decreto contém garantias expressas de privacidade de dados e o dever de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Isso ressalta a competência da Senaçon e de todo Sindec para a aplicação da LGPD.



Vale lembrar que o foco dado pela norma vigente aos índices de resolução das demandas e não apenas a velocidade do atendimento, como a regra anterior previa, propiciará maior qualidade no tratamento das reclamações, melhorando a efetividade da atuação das empresas na busca de soluções:

Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

I - tempestividade;

II - segurança;

III - privacidade; e

**IV - resolutividade da demanda.**

Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

I - dignidade;

II - boa-fé;

III - transparência;

IV - eficiência;

V - eficácia;

**VI - celeridade;** e

VII - cordialidade.

Outro pilar desse decreto é a imposição de sanções administrativas mais gravosas para empresas que descumprirem as novas regras. O art. 16 estabelece que “ainobobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, **sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras**”. No caso de instituições financeiras, por exemplo, será possível a aplicação de punições pelo Banco Central previstas na Lei 13.506/2017, que dispõe sobre a fiscalização e aplicação de penalidades no setor financeiro:

Art. 5º São aplicáveis as seguintes penalidades às pessoas mencionadas no art. 2º desta Lei, de forma isolada ou cumulativa:



- I - admoestação pública;
- II - multa;
- III - proibição de prestar determinados serviços para as instituições mencionadas no caput do art. 2º desta Lei;
- IV - proibição de realizar determinadas atividades ou modalidades de operação;
- V - inabilitação para atuar como administrador e para exercer cargo em órgão previsto em estatuto ou em contrato social de pessoa mencionada no caput do art. 2º desta Lei;
- VI - cassação de autorização para funcionamento.

Ou seja, mais uma vez lembramos a importância da aplicação sistêmica do direito do consumidor, uma grande inovação desse decreto.

Ante o exposto somos pela rejeição do PDL 117/2022, pois entendemos que o Decreto 11.034/22 é uma norma que inova e protege muito mais o consumidor, deixando claro que as empresas precisam atender bem, com rapidez, com efetividade e resolutividade.

Datado e assinado eletronicamente.

Sala da Comissão, de 2023.

Deputado VINICIUS CARVALHO  
Republicanos/SP



\* C D 2 2 3 9 6 9 3 1 0 1 3 0 0 \*



**FIM DO DOCUMENTO**