



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.241, DE 2024**

**(Do Sr. Chico Alencar)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de priorização do atendimento por ser humano nos serviços de atendimento remoto ao consumidor.

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

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

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Gabinete do Deputado Chico Alencar – PSOL/RJ

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2024**  
**(Do Sr. Chico Alencar)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de priorização do atendimento por ser humano nos serviços de atendimento remoto ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece que, em qualquer tipo de serviço de atendimento remoto ao consumidor oferecido por empresas sediadas no território brasileiro, a primeira opção disponibilizada ao consumidor para interação deve ser o atendimento humano.

Art. 2º Para os fins desta lei, considera-se atendimento humano aquele realizado por uma pessoa natural, capacitada e habilitada a prestar assistência, esclarecimentos e soluções para demandas apresentadas pelo consumidor.

Art. 3º As empresas que fornecem serviços de atendimento remoto ao consumidor devem adaptar seus sistemas e processos de modo a garantir que a opção de atendimento humano seja a primeira a ser apresentada ao consumidor, seja por telefone, chat online ou qualquer outro meio de comunicação utilizado para este fim.

Art. 4º Sem prejuízo de indenizações judiciais, o descumprimento desta lei sujeitará a empresa infratora às seguintes sanções:

I - advertência, na primeira infração;

II - multa de 10% (dez por cento) do faturamento bruto do último exercício, limitada ao valor máximo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), na reincidência;



Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade competente, após processo administrativo, assegurando-se o direito à ampla defesa e ao contraditório.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei visa estabelecer a obrigatoriedade de priorização do atendimento humano nos serviços de atendimento remoto ao consumidor, com o propósito de assegurar que os avanços tecnológicos sejam utilizados de forma aprimorada e eficaz em benefício dos usuários e consumidores, ao invés de ser um fator que, muitas vezes, atrapalha a correta prestação do serviço e da informação.

É inegável que a tecnologia tem desempenhado um papel fundamental na otimização dos serviços oferecidos pelas empresas, proporcionando maior agilidade e praticidade no atendimento ao consumidor. No entanto, é necessário reconhecer que os atendimentos automatizados, como os realizados por robôs e chatbots, nem sempre conseguem suprir as necessidades e expectativas dos consumidores de forma satisfatória.

A crescente implementação de sistemas automatizados de atendimento tem gerado inúmeros relatos de frustração por parte dos consumidores, que muitas vezes se veem presos em um ciclo de respostas padronizadas e soluções limitadas, sem a oportunidade de expressar suas demandas de maneira adequada e receber um atendimento personalizado e eficiente.

Nesse contexto, o objetivo deste projeto não é ignorar ou impedir os avanços tecnológicos, mas sim garantir que tais avanços sejam utilizados como ferramentas auxiliares para aprimorar a qualidade do atendimento ao consumidor, e não como substitutos do contato humano e da empatia necessária para compreender e resolver as questões apresentadas pelos consumidores.

Ao estabelecer a priorização do atendimento humano como primeira opção nos serviços de atendimento ao consumidor, pretende-se assegurar que os consumidores tenham acesso a uma interação mais humanizada, empática e, sobretudo, eficiente,



proporcionando-lhes a oportunidade de serem ouvidos e de receberem um atendimento personalizado e adequado às suas necessidades específicas.

Portanto, considerando a importância de garantir a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, bem como a necessidade de promover um ambiente de consumo mais justo e transparente, contamos com o apoio dos nobres colegas para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 06 de junho de 2024.



Deputado Chico Alencar



**FIM DO DOCUMENTO**