



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 395, DE 2025

(Da Sra. Daniela do Waguinho)

Altera o art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de incluir no rol de direitos básicos do consumidor a comunicação direta com o fornecedor por meio dos canais de atendimento disponibilizados, inclusive telefônico, sem custos para o consumidor, para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços.

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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Da Sra. DANIELA DO WAGUINHO)

Altera o art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de incluir no rol de direitos básicos do consumidor a comunicação direta com o fornecedor por meio dos canais de atendimento disponibilizados, inclusive telefônico, sem custos para o consumidor, para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei visa incluir no rol de direitos básicos do consumidor a comunicação direta com o fornecedor por meio dos canais de atendimento disponibilizados, inclusive telefônico, sem custos para o consumidor, para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.
6º

.....
.

XIV – a comunicação direta com o fornecedor por meio dos canais de atendimento disponibilizados, inclusive telefônico, sem custos para o consumidor, para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços.

§1º A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.



§2º O inciso XIV não se aplica aos canais de atendimento utilizados exclusivamente para comercialização de produto ou serviço disponibilizado ao consumidor interessado”.

Art. 3º Esta lei entra em vigor em 60 dias a contar de sua publicação.

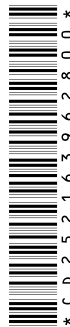
JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 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, estabelece em seu art. 2º que “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.”

Prevê, ainda, que o acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor, não se aplicando apenas à oferta e à contratação de produtos e serviços.

Fato é que alguns fornecedores, imbuídos de má-fé, aproveitam-se da exceção que o decreto fez para oferta e contratação de produtos e serviços, as quais não se submetem ao regramento do Decreto, para direcionar a maior parte dos atendimentos para prefixos pagos, limitando o SAC (0800) para queixas e reclamações, violando os direitos do consumidor.

Diante disso, consideramos crucial incluir no rol de direitos básicos do consumidor, indicado no art. 6º do CDC, a comunicação direta com o fornecedor por meio dos canais de atendimento disponibilizados, inclusive telefônico, sem custos para o consumidor, para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços. Ressalvando-se apenas os canais de atendimento utilizados



exclusivamente para comercialização de produto ou serviço disponibilizado ao consumidor interessado.

Pelo exposto, conto com o apoio dos nobres Pares para o aperfeiçoamento e a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputada DANIELA DO WAGUINHO

2024-17414





CÂMARA DOS DEPUTADOS

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE
SETEMBRO DE 1990**

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:199009-11;8078>

FIM DO DOCUMENTO