



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.036, DE 2025 **(Do Sr. João Daniel)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de inclusão da opção “outras opções” e do atendimento humano nos menus eletrônicos de atendimento telefônico 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
DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE

PROJETO DE LEI Nº ____, DE 2025
(Do Sr. JOÃO DANIEL)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de inclusão da opção “outras opções” e do atendimento humano nos menus eletrônicos de atendimento telefônico ao consumidor.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

Art. 35-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou sistema automatizado, é obrigatória a inclusão, no menu eletrônico inicial, de:

I – opção expressa intitulada “outras opções”, destinada a contemplar assuntos ou demandas não previstos nas opções anteriores do menu;

II – opção de atendimento humano direto, sempre que as opções automatizadas não forem suficientes para esclarecer ou resolver as questões apresentadas pelo consumidor.

§ 1º O atendimento humano deverá ser acessível de forma simples, clara e em tempo razoável, sem necessidade de reinício do atendimento ou repetição excessiva de dados previamente informados ao sistema eletrônico.

§ 2º A ausência das opções previstas nos incisos I e II constitui prática abusiva, nos termos do art. 39, e sujeita o fornecedor às sanções administrativas previstas neste Código.

§ 3º A autoridade competente poderá regulamentar, por setor, os prazos máximos para acesso ao atendimento humano e os padrões mínimos de qualidade do serviço.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Câmara dos Deputados | Anexo IV – 6º andar - Gabinete 605 | 70160900 Brasília DF
Tel: (61) 3215-5605 - Fax: (61) 3215-2605 | E-mail: dep.joaoandaniel@camara.gov.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE

A proposta visa assegurar que os consumidores não sejam submetidos a limitações artificiais impostas por sistemas de atendimento automatizados, que muitas vezes não contemplam a totalidade das demandas legítimas do público e omitem a possibilidade de atendimento humano.

Tal omissão fere o direito à informação clara e adequada (art. 6º, III, do CDC), bem como o princípio da boa-fé objetiva e da transparência nas relações de consumo. Ao tornar obrigatórias as opções “outras opções” e “falar com atendente humano”, protege-se o consumidor de práticas abusivas que restringem o exercício pleno de seus direitos.

O projeto reafirma o caráter protetivo do CDC e responde aos desafios contemporâneos impostos pela crescente automação do atendimento, sem excluir os avanços tecnológicos, mas exigindo que esses respeitem a dignidade do consumidor.

Sala das Sessões, de maio de 2025.

Deputado JOÃO DANIEL
(PT-SE)



**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
