

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 395, DE 2025

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.

Autora: Deputada DANIELA DO WAGUINHO

Relator: Deputado CELSO RUSSOMANNO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 395, de 2025, de autoria da ilustre Deputada Daniela do Waguiño, propõe a inclusão, no rol dos direitos básicos do consumidor elencado no art. 6º do CDC, da possibilidade de comunicação direta e gratuita com fornecedores, criando para estes a obrigação de manterem canais de atendimento, para informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços.

O projeto, que tramita em regime ordinário, foi distribuído a esta Comissão de Defesa do Consumidor e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, a quem compete a apreciação da proposição em caráter conclusivo, tudo em conformidade com o art. 24, inciso II, o art. 54 e o art. 151, inciso III, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

Durante o prazo regimental aberto nesta Comissão, foi apresentada uma emenda ao projeto (EMC 1/2025 CDC), de autoria do nobre Deputado Augusto Coutinho, no intuito de excluir da mencionada



obrigatoriedade os fornecedores e setores organizados que ofereçam alternativas de atendimento que assegurem qualidade do serviço, acessibilidade, acompanhamento e resolução das demandas apresentadas pelos consumidores.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

No Projeto de Lei nº 395, de 2025, a ilustre Deputada Daniela do Waguiño pretende incluir no rol dos direitos básicos do consumidor, elencado no art. 6º do CDC, a comunicação direta com o fornecedor, sem custos adicionais, por meio de canais de atendimento disponibilizados especificamente para fins de informação, reclamação, contestação, suspensão, cancelamento ou devolução de produtos e serviços.

A iniciativa se alinha ao disposto no art. 2º do Decreto nº 11.034, de 2022, que regulamenta o CDC para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, e prevê que a disponibilização desse serviço essencialmente se destina à prestação de informações e ao tratamento das demandas dos consumidores. Na justificativa apresentada, a nobre colega argumenta que, a despeito de a referida normativa regulamentar estabelecer que a oferta e contratação de produtos e serviços não estão abrangidas nessa previsão, alguns fornecedores de má-fé têm, indevidamente, utilizado os canais destinados aos SACs para esse fim.

De fato, essa desvirtuação da finalidade dos SACs tem sido uma fonte de constantes aborrecimentos e transtornos para os consumidores, quando, além de não terem a sua demanda resolvida, são indevidamente assediados à contratação de outros produtos e serviços não desejados e que, muitas vezes, sequer têm correlação com a reclamação apresentada.

Nesse sentido, entendo que a vedação proposta traz importante contribuição para proteger os consumidores de práticas abusivas por parte de fornecedores que, de má-fé, aproveitam-se do contato para



direcioná-los à contratação onerosa de outros produtos e serviços, desnaturando a finalidade do SAC, que deveria ser exclusivamente para a prestação de informações e para o adequado tratamento das demandas dos consumidores.

Diante do exposto, meu voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 395, de 2025, e pela rejeição da emenda EMC nº 1/2025 CDC.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator

