



PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2025  
(Do Sr. Márcio Marinho)

Institui o Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor e estabelece normas gerais para o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) no Brasil, com fundamento no art. 24, §1º, da Constituição Federal, e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta Lei estabelece normas gerais e diretrizes obrigatórias para o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), aplicáveis a todos os fornecedores de bens e serviços em território nacional, públicos ou privados.

**Art. 2º** São objetivos deste Marco Nacional:

- I – garantir o direito à informação clara, acessível e tempestiva ao consumidor;
- II – assegurar a efetiva resolução de demandas apresentadas via SAC;
- III – padronizar procedimentos mínimos obrigatórios em todos os setores;
- IV – proteger consumidores em situação de vulnerabilidade técnica, educacional, econômica, regional ou física.

**Art. 3º** O fornecedor deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

- I – atendimento humano por telefone;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL MÁRCIO MARINHO – REPUBLICANOS/BA**

II – atendimento por aplicativo, site ou plataformas digitais;

III – atendimento presencial em unidades físicas, quando aplicável.

Parágrafo único. A empresa não poderá manter apenas atendimentos automatizados ou robóticos sem disponibilizar opção de atendimento humano.

**Art. 4º** O atendimento telefônico com operador humano deverá estar disponível por no mínimo 12 (doze) horas por dia úteis, nos dias úteis, e por no mínimo 6 (seis) horas aos sábados.

**Art. 5º** São obrigações mínimas do fornecedor:

I – não condicionar o atendimento à coleta prévia de dados;

II – fornecer número de protocolo imediatamente após a abertura de demanda;

III – responder ao consumidor em até 5 (cinco) dias úteis;

IV – permitir acesso gratuito ao histórico das interações, inclusive gravações;

V – oferecer atendimento inclusivo e acessível para pessoas com deficiência.

**Art. 6º** O pedido de cancelamento deverá ser atendido de forma imediata, sem necessidade de justificativa por parte do consumidor e sem transferência entre departamentos.

§1º O fornecedor poderá apresentar proposta de retenção, desde que respeitosos os princípios da transparência e da liberdade contratual.

§2º O consumidor deverá receber confirmação por e-mail, SMS ou correspondência, conforme sua escolha.

**Art. 7º** O índice de resolução de demandas será parâmetro obrigatório de avaliação da qualidade do SAC, observado pelas agências reguladoras e pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

**Art. 8º** Os fornecedores deverão enviar ao Ministério da Justiça e Segurança Pública relatórios semestrais com:





I – número de demandas abertas, solucionadas e reincidentes;

II – tempo médio de resolução;

III – grau de satisfação apurado por pesquisa própria ou pública.

Parágrafo único. O descumprimento sujeita o infrator às sanções dos arts. 56 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 9º** As agências reguladoras e entidades setoriais poderão regulamentar regras adicionais, respeitado o mínimo previsto nesta Lei.

**Art. 10º** Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A presente proposta legislativa tem como finalidade estabelecer um **Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor**, consolidando diretrizes e obrigações mínimas para os **Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs)** prestados por empresas públicas e privadas. A motivação parte da necessidade de padronizar o atendimento, promover a inclusão digital com equidade e assegurar os direitos fundamentais do consumidor à informação e à resolução de conflitos.

O Decreto nº 11.034/2022 revogou o Decreto nº 6.523/2008 e flexibilizou obrigações antes universalizadas, como o atendimento humano integral e a padronização do tempo de espera. Embora tenha ampliado canais digitais, o novo modelo compromete a proteção de grupos vulneráveis como idosos, pessoas com deficiência e residentes de áreas com baixa conectividade, ao não garantir acesso universal ao atendimento humano.

Levantamento do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) e dados da plataforma consumidor.gov.br indicam crescimento significativo nas reclamações relacionadas à ineficiência do SAC entre 2019 e 2021. A resposta a essas demandas exige uma legislação que vá além de diretrizes infralegais, oferecendo parâmetros concretos para atendimento, resolução e monitoramento de qualidade.

A proposta é juridicamente válida e encontra fundamento no art. 24, §1º, da Constituição Federal, que autoriza a União a estabelecer normas gerais





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL MÁRCIO MARINHO – REPUBLICANOS/BA**

sobre proteção ao consumidor, bem como no art. 5º, incisos XXXII e XXXV, que asseguram a defesa do consumidor como direito fundamental.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) estabelece em seu art. 6º, incisos III e VII, o direito à informação adequada e ao acesso facilitado aos serviços de atendimento. Contudo, carece de norma específica sobre padrões mínimos de funcionamento do SAC em diversos setores. O Decreto nº 11.034/2022, por sua natureza regulamentar, pode ser complementado ou superado por legislação ordinária.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), em reiteradas decisões (ex.: REsp 1.385.983/SP), reconhece que o consumidor não deve ser submetido a obstáculos desproporcionais para exercer seus direitos, como longas filas de espera ou ausência de canais acessíveis. A doutrina de Cláudia Lima Marques também defende a eficácia dos direitos do CDC por meio de instrumentos procedimentais claros e acessíveis.

Portanto, é constitucional e juridicamente recomendável que o Congresso Nacional regulamente o atendimento ao consumidor de maneira padronizada e com parâmetros técnicos, garantindo a isonomia entre os diferentes setores e o respeito à dignidade dos consumidores.

Sala das Sessões, em            de            de 2025.

**MÁRCIO MARINHO**  
Deputado Federal  
Republicanos/BA

