

# PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. LINCOLN PORTELA)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de atendimento humano nos canais digitais de estabelecimentos públicos e comerciais, com vistas à inclusão de pessoas idosas e pessoas com deficiência ou limitação de acesso à tecnologia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de agentes humanos para atendimento ao público, de forma complementar a canais de atendimento automatizados ou digitais, em estabelecimentos públicos e comerciais em todo o território nacional.

Art. 2º Os estabelecimentos públicos e os estabelecimentos comerciais que ofereçam atendimento ao público por meio de canais digitais, virtuais ou automatizados deverão manter, obrigatoriamente, a opção de atendimento por agente humano.

§1º O atendimento humano deverá estar disponível, no mínimo, nos mesmos horários de funcionamento dos sistemas automatizados, e deverá ser acessível de maneira clara e objetiva.

§2º O atendimento humano deverá ser garantido prioritariamente a:

- I - Pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- II - Pessoas com deficiência;
- III - Pessoas com condição incapacitante permanente ou temporária;
- IV - Pessoas que declararem dificuldade de interação com sistemas automatizados ou digitais.



Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se atendimento humano a interação direta entre o usuário e um atendente capacitado, por meio de voz (telefone ou aplicativo), texto (chat), vídeo ou presencialmente, quando aplicável.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

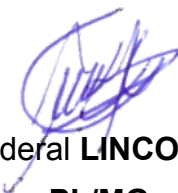
## JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei visa assegurar o direito à informação, ao atendimento digno e à inclusão digital da população brasileira, especialmente das pessoas idosas e daquelas com alguma deficiência ou limitação que dificulte o uso de tecnologias digitais.

Nos últimos anos, observamos uma crescente digitalização dos serviços públicos e comerciais, o que trouxe avanços significativos em termos de agilidade. Contudo, parte significativa da população, especialmente a 60+ e os que possuem alguma condição incapacitante, sofrem um processo de exclusão que precisa ser corrigido.

Por se tratar de proposição justa, com grande alcance social e humanitário, esperamos contar com a compreensão e o apoio de nossos dignos pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em        de        de 2025.



Deputado Federal **LINCOLN PORTELA**  
**PL/MG**

