



PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. JOSÉ MEDEIROS)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre normas gerais sobre mediação e arbitragem no âmbito das relações de consumo e instituir o Programa Nacional de Câmaras de Mediação e Arbitragem de Defesa do Consumidor (PNCMA).

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a finalidade de dispor sobre normas gerais sobre mediação e arbitragem no âmbito das relações de consumo e instituir o Programa Nacional de Câmaras de Mediação e Arbitragem de Defesa do Consumidor (PNCMA).

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 80-A a 80-G, integrados no novo Título II-A”:

“ Título II-A

Da Mediação e da Arbitragem”

“Art. 80-A. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) deverá fomentar a implementação e o aprimoramento de mecanismos de mediação e arbitragem nas relações de consumo, preferencialmente por meio de instrumentos indutivos e não coercitivos, destinados a estimular a solução administrativa e consensual de conflitos, compreendendo, entre outros:

I – a priorização, no âmbito das ações e programas da política federal de defesa do consumidor, dos entes federativos e



instituições que adotarem ou implementarem mecanismos de mediação e arbitragem;

II – a instituição de selos, certificações ou formas oficiais de reconhecimento voltadas a fornecedores que, de maneira voluntária, aderirem a procedimentos consensuais de resolução de controvérsias;

III – a publicização e divulgação de dados estatísticos, indicadores de desempenho e boas práticas relativas à mediação e à arbitragem no âmbito das relações de consumo.

Art. 80-B. No âmbito das relações de consumo, a mediação e a arbitragem, sem prejuízo do disposto na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, observarão os seguintes fundamentos:

I – a voluntariedade, a manifestação livre e informada de consentimento e a tutela diferenciada do consumidor, enquanto parte vulnerável;

II – a colaboração e a boa-fé entre as partes envolvidas;

III – a atuação preventiva, voltada à mitigação e à resolução antecipada de litígios;

IV – a busca por solução adequada, proporcional e efetiva do conflito;

V – o respeito ao exercício das competências administrativas e ao poder de auto-organização dos entes federados.

Art. 80-C. A cláusula compromissória inserida em contratos de consumo somente produzirá efeitos se houver confirmação expressa, destacada e posterior pelo consumidor, no momento da instauração da controvérsia, observada a legislação vigente.

Parágrafo único. É nula de pleno direito qualquer cláusula que imponha arbitragem de caráter compulsório ou que restrinja o exercício do direito constitucional de acesso ao Poder Judiciário.



Art. 80-D. Fica instituído o Programa Nacional de Câmaras de Mediação e Arbitragem de Defesa do Consumidor (PNCMA), destinadas a funcionar no âmbito dos Procons, como estruturas administrativas de apoio à resolução consensual de conflitos de consumo, sem atribuição de competência decisória de natureza jurisdicional.

§ 1º As câmaras instaladas no âmbito dos Procons atuarão de forma independente e imparcial, com observância da legislação que disciplina a mediação e arbitragem e da natureza administrativa dos Procons.

§ 2º Constituem objetivos do PNCMA:

I – promover métodos consensuais, voluntários e adequados de resolução de conflitos de consumo;

II – qualificar tecnicamente Procons, mediadores, árbitros e demais entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

III – fomentar ambiente econômico equilibrado e maior equidade nas relações de consumo;

IV – facilitar o acesso dos consumidores a mecanismos céleres, eficientes e proporcionais de solução de controvérsias;

V – fortalecer a atuação dos Procons como órgãos de orientação, supervisão administrativa e suporte operacional às câmaras criadas em seu âmbito;

VI – promover a integração das câmaras com plataformas digitais de atendimento, conciliação e resolução consensual de conflitos mantidas ou reconhecidas pelo Poder Público, inclusive aquelas operadas no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§3º A adesão ao PNCMA é facultativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e não implicará criação ou



extinção compulsória de órgãos, cargos ou estruturas administrativas locais.

Art. 80-E. As câmaras de mediação e arbitragem instaladas no âmbito dos Procons devem observar as seguintes diretrizes gerais:

I – voluntariedade, autonomia da vontade e imparcialidade dos procedimentos;

II – transparência e publicidade, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo;

III – vedação de conflitos de interesse e de recebimento de vantagens indevidas;

IV – formação técnica adequada e contínua de mediadores e árbitros;

V – simplicidade procedimental e facilidade de acesso ao consumidor;

VI – a prestação de informação clara, adequada e ostensiva ao consumidor acerca da voluntariedade da arbitragem e dos trâmites aplicáveis ao procedimento arbitral;

VII – composição plural das câmaras, incluindo representantes de consumidores e do setor empresarial, especialistas em mediação e arbitragem e profissionais com notório saber jurídico;

VIII – interoperabilidade e integração com plataformas tecnológicas públicas de registro de demandas, mediação ou solução consensual de conflitos de consumo.

Art. 80-F. Os órgãos de proteção e defesa do consumidor integrantes do SNDC, inclusive os Procons, atuarão, no âmbito do PNCMA, na orientação dos consumidores, na fiscalização administrativa das práticas das câmaras e fornecedores e na promoção de meios consensuais de resolução de conflitos, observado o princípio da reserva de jurisdição.



Parágrafo único. A atuação prevista neste artigo deve contemplar, quando aplicável, a articulação com plataformas digitais públicas de resolução de conflitos e de atendimento ao consumidor, garantindo interoperabilidade, eficiência e proteção dos dados pessoais dos usuários.

Art. 80-G. A implementação do PNCMA fica submetida à atuação regulamentar do Poder Executivo, que definirá parâmetros, critérios e requisitos complementares, podendo estabelecer padrões nacionais recomendados e prever a celebração de convênios, acordos e instrumentos de cooperação para a instalação, manutenção e supervisão administrativa das câmaras de mediação e arbitragem de consumo no âmbito dos Procons, ouvidos os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição legislativa tem por objetivo modernizar e aprimorar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), introduzindo normas gerais sobre mediação e arbitragem nas relações de consumo e instituindo o Programa Nacional de Câmaras de Mediação e Arbitragem de Defesa do Consumidor (PNCMA).

O fortalecimento de mecanismos de solução consensual de conflitos torna-se cada vez mais necessário diante da crescente complexidade e volume das relações de consumo no país. A mediação e a arbitragem representam instrumentos céleres, voluntários e eficazes, capazes de oferecer soluções mais proporcionais às partes, reduzir a judicialização excessiva e conferir maior previsibilidade e segurança jurídica.

Nesse contexto, propomos a criação do PNCMA, a ser operacionalizado no âmbito dos Procons, aproveitando a capilaridade e a



experiência desses órgãos na defesa e orientação do consumidor, sempre respeitando os limites constitucionais da separação dos poderes. As câmaras instaladas nos Procons deverão atuar com independência e imparcialidade, em estrita observância às normas aplicáveis de mediação e arbitragem.

O projeto estabelece diretrizes claras para o funcionamento das câmaras, incluindo a voluntariedade dos procedimentos, a transparência, a simplicidade processual e a qualificação adequada de mediadores e árbitros. Ressalta-se, ainda, a importância de prestar informações claras aos consumidores sobre a natureza voluntária da arbitragem e os trâmites do procedimento, fortalecendo o direito à informação e a proteção do consumidor enquanto parte vulnerável.

Além disso, a proposição prevê a integração das câmaras com plataformas digitais públicas, como o Consumidor.gov, promovendo interoperabilidade entre os sistemas locais e nacionais, agilizando a tramitação de demandas, ampliando a eficiência administrativa e garantindo a proteção dos dados pessoais dos usuários.

Ao assegurar o caráter voluntário da mediação e da arbitragem, a proposta respeita a autonomia das partes em consonância com princípios constitucionais, ao mesmo tempo em que cria incentivos institucionais à adoção desses mecanismos. Dessa forma, a iniciativa busca conciliar a efetividade na solução de conflitos de consumo com a proteção dos direitos fundamentais, fortalecendo políticas públicas modernas e eficientes.

Diante da relevância social, econômica e jurídica da matéria, e considerando os benefícios que sua aprovação trará à proteção do consumidor e ao equilíbrio das relações de consumo, conclamamos os nobres colegas Parlamentares a apoiarem esta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado JOSÉ MEDEIROS

2025-12318

