



PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Estabelece normas para o aprimoramento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em canais digitais, garantindo comunicação gratuita, acessível e eficaz, bem como a disponibilização de atendimento humano em situações de alta complexidade ou vulnerabilidade, e dá outras providências.

O **CONGRESSO NACIONAL** decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais complementares ao Código de Defesa do Consumidor para assegurar a efetividade e qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meios digitais, garantindo comunicação gratuita e a oferta de atendimento humano nos casos previstos nesta Lei.

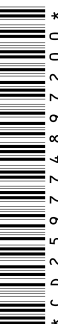
Art. 2º Os fornecedores de produtos ou serviços que disponibilizem atendimento ao consumidor por canais digitais deverão garantir:

I – a gratuidade integral de todos os meios de comunicação digital direta, inclusive chat online, aplicativos, mensagens instantâneas, formulários eletrônicos e outros sistemas equivalentes;

II – a oferta de canal digital funcional, acessível, intuitivo e disponível de forma contínua, observadas as disposições do Decreto nº 11.034, de 2022;

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





III – a possibilidade de acompanhamento do histórico da demanda pelo consumidor, com acesso a protocolos e registros de interações.

Art. 3º É obrigatória a disponibilização de atendimento humano, por meio digital ou telefônico, sempre que:

I – a demanda envolver situações de alta complexidade, como contestação de cobranças, cancelamentos, questões técnicas intrincadas ou que exijam análise individualizada;

II – o consumidor se encontrar em condição de vulnerabilidade grave, conforme critérios definidos no §1º;

III – houver falha, insuficiência ou esgotamento do atendimento automatizado.

§1º Considera-se vulnerabilidade grave, para os fins desta Lei, situações que envolvam:

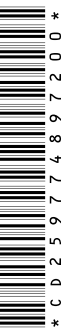
a) pessoas idosas, com deficiência, com limitações tecnológicas significativas ou baixa alfabetização digital;

b) problemas relacionados à saúde, segurança, continuidade de serviços essenciais ou acessibilidade;

c) consumidores em recorrência de falhas ou que já tenham acionado o SAC mais de uma vez sobre o mesmo fato.

§2º O atendimento humano deverá estar disponível de forma clara no ambiente digital, sem fluxos excessivos ou obstáculos artificiais para acesso.

Art. 4º O consumidor deverá receber número de protocolo e comprovante eletrônico do atendimento, contendo resumo da demanda e prazo estimado para solução.





Art. 5º A ausência de atendimento humano nas hipóteses deste Projeto de Lei, a cobrança de valores pelo uso dos canais digitais ou a ocultação desses canais configuram infrações ao Código de Defesa do Consumidor, sujeitando o fornecedor às penalidades previstas em lei.

Art. 6º Os fornecedores terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adequar ao disposto nesta Lei.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

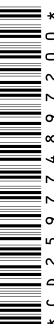
O presente Projeto de Lei tem como objetivo aprimorar a proteção do consumidor brasileiro diante da crescente digitalização das relações de consumo. Embora o Decreto nº 11.034/2022 já estabeleça regras para o SAC, a realidade demonstra que os consumidores continuam enfrentando dificuldades significativas, especialmente no contato com atendimento humano e na efetividade das interações digitais.

A transição acelerada para atendimentos automatizados como chatbots, menus digitais e inteligência artificial simplificou parte do atendimento, porém criou barreiras injustificadas para casos em que o consumidor necessita de análise humana.

A ausência de canais claros, os fluxos repetitivos e a dificuldade de acesso a atendentes se tornaram práticas recorrentes, configurando desequilíbrios nas relações de consumo.

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





Tais práticas desvirtuam princípios constitucionais e legais como a dignidade do consumidor, a boa-fé objetiva e a transparência (CF, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 4º e 6º).

Idosos, pessoas com deficiência, usuários com baixa alfabetização digital e consumidores em situação de urgência ou precariedade tecnológica ficam frequentemente impossibilitados de resolver demandas simples quando o atendimento automático não resolve o problema.

Neste sentido, a proposta fortalece o princípio da vulnerabilidade do consumidor e garante atendimento adequado, conforme previsto no art. 4º, I, do CDC.

Há situações que exigem análise individualizada e não podem ser resolvidas por robôs: cobranças indevidas, falhas reiteradas, cancelamentos complexos, problemas técnicos graves, riscos à segurança etc. A jurisprudência já reconhece a falha do SAC como causa de dano moral em inúmeros casos.

Assim, ao estabelecer critérios claros, o projeto evita abusos e reduz a judicialização.

Em um cenário de crescente digitalização, muitos fornecedores passaram a cobrar por canais de atendimento especializados ou a condicionar o atendimento humano a pacotes premium, prática incompatível com o CDC. A gratuidade é princípio consolidado do SAC e precisa ser reafirmada na era digital.





Regras claras e padronizadas aumentam a confiança do consumidor e reduzem conflitos, contribuindo para relações mais equilibradas. As empresas sérias que já adotam boas práticas não serão oneradas; ao contrário, a padronização aprimora a concorrência e o ambiente econômico.

Portanto, a matéria respeita a competência legislativa da União (CF, art. 22, I e VIII) e complementa regras já vigentes, sem invadir competências do Executivo ou de entes federados.

Diante do exposto, a aprovação deste Projeto de Lei representa avanço necessário e urgente, garantindo atendimento digno, acessível, eficaz e humano aos consumidores no ambiente digital.

Por esses motivos, conta-se com o apoio dos Nobres Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado AMOM MANDEL

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

