



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

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

Apresentação: 22/12/2025 14:33:54.030 - Mes

PL n.6651/2025

Altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o prazo máximo para a solução de demandas apresentadas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do inciso XIV do Art. 6º, e do Art. 49-A, com a seguinte redação:

"Art.

6º

.....

XIV – a resposta, e a solução efetiva das demandas apresentadas pelo consumidor junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC),

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

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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

Apresentação: 22/12/2025 14:33:54,030 - Mes

PL n.6651/2025

dentro do prazo máximo estabelecido em lei ou regulamento, com a respectiva comprovação." (NR)

"Art. 49-A. As demandas apresentadas pelo consumidor junto aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), ou por quaisquer outros canais de atendimento, para solução de dúvidas, reclamações, informações ou cancelamento, deverão ter a sua resolução efetiva comunicada ao consumidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do registro da solicitação.

§ 1º A contagem do prazo será suspensa somente mediante a solicitação de documentos ou informações adicionais ao consumidor, e pelo período estritamente necessário para o fornecimento, devendo ser retomada no dia útil subsequente ao seu recebimento pelo fornecedor.

§ 2º Considera-se resolução efetiva a comunicação clara, objetiva e comprovada da medida adotada pelo fornecedor que solucione o objeto da demanda do consumidor, e não apenas a resposta automática ou o envio de protocolo de atendimento.

§ 3º O descumprimento do prazo estabelecido no caput deste artigo caracteriza ineficiência do serviço e vulneração do direito de informação, sujeitando o fornecedor às sanções administrativas previstas no Art. 56 desta Lei." (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação.

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

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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

Apresentação: 22/12/2025 14:33:54.030 - Mes

PL n.6651/2025

JUSTIFICAÇÃO

A Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) estabeleceu, como direito básico, a adequada e eficaz prestação de serviços públicos em geral (Art. 6º, X). Contudo, a ausência de um prazo legal padronizado e cogente para a solução de demandas apresentadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) permite que empresas pratiquem a protelação, transformando a busca por direitos em uma jornada desgastante e ineficaz.

A demora na resolução de problemas, muitas vezes de natureza urgente, como cobranças indevidas, interrupção de serviços essenciais ou cancelamentos, agrava o dano e viola a legítima expectativa do consumidor por uma resposta célere. O consumidor, parte hipossuficiente na relação, não pode ser penalizado pela ineficiência operacional do fornecedor.

Assim, a proposta apresentada, encontra fundamento no princípio da eficácia e na defesa do consumidor como direito fundamental (Art. 5º, XXXII, CF) e princípio da ordem econômica (Art. 170, V, CF). A garantia de um prazo máximo de 5 dias úteis assegura que o direito à informação e o direito à reparação sejam exercidos de forma útil e tempestiva.

Embora o Decreto n.º 6.523/2008 (que regulamenta o SAC para serviços regulamentados) estabeleça prazo de 5 (cinco) dias para resposta a reclamações (Art. 17), este Decreto possui alcance limitado apenas às empresas regulamentadas e não

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

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



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD254599075700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel





tem o mesmo força de lei para todo o mercado de consumo, o que gera insegurança jurídica e assimetria entre setores. A inclusão deste prazo no CDC (por meio do novo Art. 49-A) padroniza a regra para todos os fornecedores, sejam eles regulamentados ou não, conferindo-lhe o status de direito básico do consumidor.

O prazo de 5 (cinco) dias úteis é considerado razoável para a maioria das empresas estruturadas, mantendo a simetria com o prazo geral de reclamação por vícios aparentes ou de fácil constatação (Art. 26, I, do CDC). A exigência de resolução efetiva (e não apenas protocolar) atende ao princípio da boa-fé objetiva, que exige comportamento leal das partes, combatendo o uso de respostas evasivas ou automáticas como forma de descumprimento legal.

Este Projeto de Lei possui Plena Constitucionalidade e não gera nova despesa pública. Está em consonância com o Art. 24, V e VIII, da CF, que atribui competência concorrente à União, Estados e Distrito Federal para legislar sobre produção, consumo e responsabilidade por dano ao consumidor.

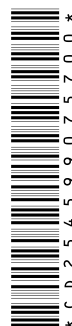
Ademais, não cria novas despesas orçamentárias. As penalidades administrativas pelo descumprimento do prazo (multa, apreensão, etc.) já estão previstas e tipificadas no Art. 56 e seguintes do CDC, sendo aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor (PROCONs e SENACON), que já possuem a estrutura para tal. A Lei apenas qualifica o descumprimento do prazo como uma prática passível de sanção já existente.

Deste modo, a aprovação da medida representa um aprimoramento necessário da legislação consumerista, promovendo maior qualidade e celeridade na prestação de serviços.

Sala das Sessões, em de de 2025.

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

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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

**Deputado AMOM MANDEL
(CIDADANIA/AM)**

Apresentação: 22/12/2025 14:33:54.030 - Mes

PL n.6651/2025



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD254599075700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

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

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



* C D 2 5 4 5 9 9 0 7 5 7 0 0 *