



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Estabelece condições a serem observadas por fornecedores de bens e serviços no atendimento a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com vistas à sua inclusão no mercado de consumo, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece condições e deveres mínimos a serem observados por fornecedores de produtos e serviços no atendimento a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com a finalidade de promover sua plena inclusão e autonomia no mercado de consumo.

Art. 2º O atendimento de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no mercado de consumo observará os seguintes princípios:

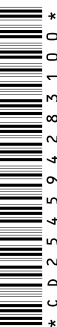
I – respeito à dignidade, à autonomia individual e à igualdade de oportunidades;

II – prioridade e acessibilidade em todos os pontos de atendimento ao consumidor;

III – adaptação razoável e atendimento personalizado, conforme as limitações e necessidades específicas do consumidor;

IV – comunicação clara, acessível e inclusiva, de forma a assegurar compreensão e escolha informada;

V – capacitação dos empregados e prepostos para o atendimento adequado a pessoas com deficiência.



Art. 3º Os fornecedores de produtos e serviços ficam obrigados

a:

I – disponibilizar atendimento preferencial a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, nos mesmos moldes do atendimento prioritário já assegurado por lei às pessoas idosas, gestantes e lactantes;

II – assegurar instalações acessíveis, incluindo rampas, balcões, mesas, sanitários e áreas de circulação adaptadas, de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 9050) ou outra que a substitua;

III – oferecer, sempre que necessário, recursos de comunicação acessível, como legendas, intérpretes de Libras, menus e formulários em formato ampliado, digital acessível ou em Braille;

IV – capacitar os atendentes e funcionários que atuem no contato direto com o público, de modo a garantir conduta respeitosa e adequada às especificidades de cada deficiência;

V – identificar e sinalizar de forma acessível os setores, produtos e serviços disponíveis, inclusive os de uso assistivo;

VI – disponibilizar atendimento remoto acessível, inclusive em plataformas digitais, observando os padrões internacionais de acessibilidade da informação.

Parágrafo único. As condições previstas neste artigo aplicam-se a todos os fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, inclusive instituições financeiras, estabelecimentos comerciais, prestadores de serviços, entidades de ensino e órgãos da administração pública.

Art. 4º O descumprimento das disposições desta Lei constitui prática abusiva e discriminatória nos termos do art. 39, inciso IX, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor),



sujeitando o infrator às penalidades administrativas cabíveis, sem prejuízo de responsabilidade civil e penal.

Parágrafo único. A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em especial os Procons, o Ministério Público e os órgãos de vigilância e fiscalização municipais e estaduais.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação, podendo:

I – definir critérios técnicos complementares para acessibilidade e atendimento;

II – estabelecer programas de incentivo e certificação de boas práticas inclusivas para empresas e prestadores de serviço;

III – promover, em articulação com entidades representativas, campanhas educativas sobre consumo acessível e atendimento inclusivo.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por finalidade assegurar que fornecedores de bens e serviços observem condições mínimas de acessibilidade e atendimento adequado a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, garantindo sua inclusão plena e autônoma no mercado de consumo.

A proposta busca retomar e atualizar o conteúdo do Projeto de Lei nº 215, de 2019, de autoria de parlamentar que não mais exerce mandato, o que impede a subscrição de coautoria e torna necessária a reapresentação da matéria sob nova autoria, para assegurar a continuidade da discussão legislativa sobre o tema.



A Constituição Federal, em seu artigo 1º, inciso III, consagra a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, e, em seu artigo 5º, caput, garante a igualdade de todos perante a lei, sem distinção de qualquer natureza.

A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) estabelece o dever do Estado e da sociedade de assegurar às pessoas com deficiência o exercício pleno de seus direitos, incluindo o acesso igualitário ao consumo e à vida econômica.

Entretanto, apesar dos avanços normativos, ainda são frequentes os relatos de barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais enfrentadas por consumidores com deficiência, tanto em estabelecimentos comerciais quanto em serviços públicos e privados.

Essas barreiras restringem direitos fundamentais e representam violação aos princípios de cidadania, igualdade e respeito à diversidade humana.

A presente proposição estabelece obrigações objetivas para fornecedores, com foco em atendimento preferencial, acessibilidade arquitetônica, comunicação acessível e capacitação de pessoal, assegurando que a inclusão não seja apenas formal, mas efetiva e cotidiana.

Ao enquadrar o descumprimento dessas obrigações como prática abusiva e discriminatória, o projeto fortalece o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e reforça o caráter pedagógico e preventivo da norma.

Trata-se, portanto, de medida justa, necessária e constitucionalmente adequada, que promove o consumo acessível e digno, reafirmando o compromisso do Parlamento brasileiro com uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

Posto isso, conto com o apoio dos nobres colegas parlamentares para a aprovação da matéria.



Sala das Sessões, em 2025.
Deputado DUDA RAMOS

Apresentação: 22/12/2025 20:23:04.273 - Mesa

PL n.6904/2025



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD254594283100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duda Ramos

