



PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Exmo. Sr. Fausto Pinato)

“Acrescenta art. 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a finalidade de estabelecer o tempo máximo de espera para contato direto com um atendente humano nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias oferecidos de forma não presencial.”

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta art. 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a finalidade de estabelecer o tempo máximo de espera para contato direto com um atendente humano nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias disponibilizados de forma não presencial.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 passa a vigorar acrescido do seguinte art. 33-A:

“Art. 33-A.....

.....

Art. 33-A. Nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias que sejam oferecidos em modalidade não presencial, o tempo máximo de espera para contato direto com um atendente humano não deve exceder 60 (sessenta) segundos a





contar da seleção dessa opção pelo consumidor, ressalvadas as hipóteses especificadas na forma regulamentar.

§1º A opção de direcionamento imediato para um atendente humano deve ser disponibilizada ao consumidor no primeiro momento do contato.

§2º A transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição, não deve exceder 10 (dez) minutos.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de sessenta dias a contar da data da sua publicação oficial.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar maior eficiência, transparência e respeito ao consumidor no atendimento prestado por empresas e órgãos públicos por meio de Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias em formato não presencial, como telefone, chat e outros canais digitais.

Verifica-se, na prática, que usuários de serviços prestados por diversas concessionárias, órgãos públicos e grandes empresas privadas enfrentam reiteradas dificuldades para obter atendimento direto com um atendente humano. Em inúmeros casos, o consumidor permanece por longos períodos submetido a gravações automáticas e menus eletrônicos extensos, sem acesso célere a um canal de atendimento efetivo. Frequentemente, a ligação é interrompida antes da solução da demanda, o que acarreta prejuízo ao consumidor e afronta aos princípios da eficiência, da transparência e da boa-fé nas relações de consumo.

A legislação atualmente em vigor, notadamente o Decreto nº 11.034, de 2022, que regulamenta o atendimento ao consumidor no âmbito federal, já estabelece diretrizes para o funcionamento dos SACs. No entanto, não





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado **Fausto Pinato** – PP/SP

Apresentação: 02/02/2026 16:44:12.627 - Mesa

PL n.109/2026

há, até o momento, previsão expressa que imponha limite temporal objetivo para o acesso a um atendente humano. Essa lacuna normativa permite que muitas empresas mantenham o consumidor por longos períodos interagindo com sistemas automatizados, sem que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

Nesse sentido, a inserção do art. 33-A no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) objetiva fortalecer o dever de respeito à dignidade do consumidor, bem como o seu direito ao acesso a informações adequadas e à eficiência na prestação dos serviços. Além disso, com a determinação de que o consumidor tenha a opção de direcionamento imediato a um atendente humano já no primeiro momento do contato, evita-se a imposição de longos menus eletrônicos ou respostas automáticas que apenas retardam a prestação de um atendimento efetivo.

Adicionalmente, a ressalva das hipóteses a serem definidas em regulamento visa conferir flexibilidade à norma, permitindo tratamento diferenciado para situações excepcionais fora do controle do fornecedor, de modo a equilibrar a proteção do consumidor com a viabilidade técnica e operacional do atendimento.

Por fim, o prazo de sessenta dias para a entrada em vigor da norma confere tempo razoável para que as empresas e os órgãos públicos, no âmbito consumerista, promovam as adequações técnicas e operacionais necessárias, sem comprometer a continuidade dos serviços.

Diante do exposto, com a convicção de que a proposição em tela contribuirá para maior eficiência, transparência e respeito nas relações de consumo, conclamo a adesão dos nobres Pares para a sua célere tramitação e aprovação.

Sala da Comissão, em de de 2026.

Deputado FAUSTO PINATO
Relator

