CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.374, DE 2025

(Do Sr. Amom Mandel)

Assegura atendimento prioritário e canais específicos para idosos e pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL 1288/2024.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD

Apresentação: 11/12/2025 15:12:14.963 - Mesa
PL n.6274/2025

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. AMOM MANDEL)

Assegura atendimento prioritário e canais específicos para idosos e pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas públicas e privadas que prestem serviços de atendimento ao consumidor, inclusive por meio eletrônico, telefônico ou presencial, deverão assegurar atendimento prioritário e canais específicos destinados a idosos e pessoas com deficiência, conforme previsto nesta Lei.

Art. 2º O atendimento prioritário compreende:

I – a disponibilização de filas, guichês, caixas e espaços de atendimento preferenciais nos estabelecimentos físicos;

II – a criação de opções acessíveis e preferenciais nos canais de atendimento telefônico, eletrônico e digital, de modo a garantir tratamento célere e eficaz;

III – o treinamento de pessoal e a adoção de recursos de acessibilidade que assegurem a comunicação adequada com pessoas com deficiência auditiva, visual, intelectual ou com mobilidade reduzida.

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250267811200
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

Apresentação: 11/12/2025 15:12:14.963 - Mesa
PL n.6274/2025

Art. 3º As empresas deverão, sempre que possível, disponibilizar número telefônico exclusivo e menus eletrônicos simplificados, com a possibilidade de atendimento direto e humano, sem etapas excessivas de espera ou transferência.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), sem prejuízo das demais penalidades administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 5º Os órgãos de defesa do consumidor, em âmbito federal, estadual e municipal, deverão fiscalizar o cumprimento desta Lei e poderão celebrar convênios com entidades de defesa dos direitos da pessoa idosa e da pessoa com deficiência para esse fim.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposta tem como finalidade assegurar a efetividade do direito ao atendimento prioritário para idosos e pessoas com deficiência nas relações de consumo, ampliando a aplicação prática do que já está previsto na Constituição Federal, no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Embora tais diplomas legais já garantam o princípio da prioridade e da acessibilidade, na prática, verifica-se que muitos consumidores pertencentes a

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250267811200
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

Apresentação: 11/12/2025 15:12:14.963 - Mesa
PL n.6274/2025

esses grupos ainda enfrentam dificuldades significativas de atendimento, especialmente em serviços telefônicos, digitais e automatizados.

Nos últimos anos, a transformação digital no setor de consumo trouxe avanços importantes, mas também criou barreiras adicionais para parte da população. Idosos e pessoas com deficiência muitas vezes encontram sistemas complexos de atendimento eletrônico, longas esperas em call centers e falta de suporte humano acessível, o que viola o princípio da dignidade da pessoa humana e restringe o acesso pleno aos serviços essenciais. Além disso, a ausência de protocolos específicos de atendimento faz com que esses consumidores sejam frequentemente submetidos a situações de constrangimento, desinformação e demora na solução de seus problemas.

Este Projeto de Lei busca corrigir essa distorção, estabelecendo obrigação legal de criação de canais específicos e acessíveis para esses grupos vulneráveis. A proposta não representa um ônus desproporcional para as empresas, mas um avanço civilizatório compatível com a política nacional de inclusão e com as metas de acessibilidade digital previstas pelo Governo Federal. Ao garantir prioridade também nos meios remotos de contato, como aplicativos, chats e centrais de atendimento , a norma reconhece que o consumo moderno se dá em múltiplas plataformas e que o direito à acessibilidade deve se estender a todas elas.

A iniciativa também reforça o papel pedagógico do Estado ao promover uma cultura de respeito, empatia e responsabilidade social nas relações de mercado. Com a implementação de menus simplificados, linhas exclusivas e profissionais capacitados, as empresas não apenas cumprem uma exigência legal, mas contribuem para um ambiente de consumo mais humano e inclusivo.

Portanto, o presente Projeto de Lei é plenamente compatível com os princípios constitucionais da igualdade, da dignidade da pessoa humana e da defesa do consumidor, além de concretizar o dever social das empresas de garantir atendimento

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250267811200
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

Apresentação: 11/12/2025 15:12:14.963 - Mesa
PL n.6274/2025

acessível e respeitoso a todos. Sua aprovação representará um importante passo na construção de uma sociedade mais justa e solidária, onde o avanço tecnológico não se traduza em exclusão, mas em ferramenta de inclusão e cidadania.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado AMOM MANDEL

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250267811200
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990	https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro1990-365086-norma-pl.html

FIM DO DOCUMENTO