



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE LEI Nº 6.651, DE 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).

### EMENDA MODIFICATIVA

Dê-se ao art. 49-A da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proposto no art. 1º do Projeto, a seguinte redação:

"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 até 15 (quinze) dias, contado da data de recebimento da solicitação.

§ 1º Tratando-se de demandas que envolvam vícios ou falhas no fornecimento de bens ou serviços essenciais, assim definidos em legislação específica, o prazo para resposta será de 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

§ 4º O descumprimento do prazo estabelecido no caput deste artigo sujeita o fornecedor às sanções administrativas previstas nesta Lei." (NR)

## JUSTIFICAÇÃO

A proposição estabelece o prazo de cinco dias úteis para apresentação de soluções de demandas apresentadas perante os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC.

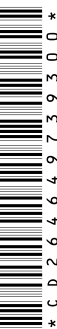
Embora parece salutar, a medida aplicar-se-á tanto a fornecedores com número reduzido de clientes, estrutura enxuta e processos mais simples e que possuem maior capacidade de atender demandas rapidamente, sobretudo porque lidam com produtos e serviços de baixa complexidade e com operações centralizadas quanto a fornecedores de grande porte, que operam com milhões de consumidores, múltiplos canais de atendimento, diversidade de produtos e serviços (muitas vezes de alta complexidade técnica) e fluxos internos igualmente complexos. Nesse contexto, a complexidade real das demandas supera, em muito, o simples “atendimento” inicial.

Chamamos a atenção para o fato de que conferir o mesmo exíguo prazo aplicável a ambos os tipos de fornecedores, embora pareça uma medida acertada, poderá trazer importantes obstáculos de ordem prática.

Tendo por base o Decreto nº 2181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, e que, sem seu art. 42 estipula o prazo de 20 dias corridos para que o fornecedor apresente defesa sobre reclamações recebidas, nos parece demasiado exíguo estipular o prazo de apenas cinco dias úteis.

Por isso, nossa proposta visa estabelecer prazo intermediário que considere todo o universo e peculiaridade dos fornecedores de bens e serviços do país.

Mantemos, por outro lado, o mesmo prazo estipulado no projeto original para os casos de demandas que envolvam vícios ou falhas no fornecimento de bens ou serviços essenciais, que exigem maior urgência.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL MÁRCIO MARINHO - REPUBLICANOS/BA**

Outro ponto que merece reflexão, diz respeito à presunção automática de infração, transformando o simples descumprimento de um prazo de cinco dias úteis (muitas vezes incompatível com a complexidade real das demandas) em violação objetiva do direito de informação e do dever de eficiência. Tal enquadramento ignora o fato de que a apuração de infrações no âmbito consumerista deve considerar circunstâncias concretas, boa-fé, complexidade técnica e diligência do fornecedor.

Sobre esse ponto, pensamos que poderá provocar produz desequilíbrio regulatório ao equiparar, para fins de sanção, um atraso no fluxo administrativo interno do fornecedor a infrações graves previstas no art. 56 do CDC, como práticas abusivas. A equiparação automática distorce a finalidade das sanções administrativas e pode gerar autuações desproporcionais, sem correspondência com o efetivo prejuízo ao consumidor, incentivando inclusive uma indústria de judicialização.

Por isso, submetemos as presentes considerações à análise do ilustre relator.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2026.

**MÁRCIO MARINHO**  
Deputado Federal  
Republicanos/BA

Apresentação: 25/03/2026 19:53:55.340 - CDC  
EMC 1/2026 CDC => PL 6651/2025

**EMC n.1/2026**



\* C D 2 6 4 6 4 9 7 3 9 3 0 \*