



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Gabinete da Deputada **GISELA SIMONA – UNIÃO/MT**

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2026**  
(Da Sra. Deputada Gisela Simona)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o direito do consumidor ao atendimento pós-venda.

**O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º** Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer direitos do consumidor no atendimento pós-venda.

**Art. 2º** O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

"Art. 6º .....

XIV – o acesso a atendimento pós-venda que assegure registro, acompanhamento e solução de demandas relacionadas à relação de consumo, nos termos do art. 35-A."

**Art. 3º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

"Art. 35-A. O fornecedor de produtos ou serviços deverá assegurar ao consumidor canal de atendimento pós-venda que garanta:

- I – a recepção de demandas, dúvidas e reclamações;
- II – o registro da solicitação, com a atribuição de número de protocolo único, cronológico e inalterável;
- III – o acompanhamento da demanda pelo consumidor, com indicação do status e das providências adotadas;



IV – a apresentação de resposta conclusiva, fundamentada e em linguagem clara.

§1º Os prazos para apresentação da resposta conclusiva são os seguintes:

I – de forma imediata, sempre que possível;

II – em até 5 (cinco) dias, para as demandas de baixa complexidade;

III – em até 15 (quinze) dias, para as demandas que exijam análise técnica ou documental.

§2º Consideram-se, em regra, de baixa complexidade as demandas relativas, dentre outras, a:

I – informações sobre produtos ou serviços já contratados;

II – cancelamento de serviços;

III – atraso ou não entrega de produto;

IV – cobrança indevida;

V – divergência simples entre o ofertado e o entregue.

§3º A classificação da demanda como de alta complexidade, para fins do inciso III do §1º, deverá ser justificada no momento do registro, com indicação dos motivos que exigem análise técnica ou documental.

§4º O não atendimento do prazo previsto no inciso III do §1º, sem justa causa, importa em presunção relativa de veracidade dos fatos alegados pelo consumidor, para todos os fins legais, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

§5º O atendimento presencial deverá ser assegurado em todos os estabelecimentos físicos do fornecedor, durante todo o horário de funcionamento, ressalvados os fornecedores que operem exclusivamente por meio eletrônico.



§6º O fornecedor deverá divulgar, de forma clara, ostensiva e em local de fácil visualização em seu sítio eletrônico e em seus estabelecimentos físicos, os canais de atendimento disponíveis, os respectivos horários de funcionamento e os prazos previstos neste artigo.

§7º É vedado ao fornecedor:

I – impedir ou dificultar o registro da demanda;

II – deixar de fornecer o número de protocolo;

III – impor obstáculos desproporcionais ou excessivos ao atendimento, tais como menus eletrônicos de navegação excessivamente longos, tempos de espera superiores a 15 (quinze) minutos em canais telefônicos ou exigências sucessivas de repetição de informações;

IV – exigir que o consumidor repita informações já fornecidas no mesmo canal de atendimento;

V – condicionar o atendimento à adesão a programas de fidelidade, assinaturas ou qualquer outra modalidade de vínculo prévio.

§8º O descumprimento de qualquer das vedações previstas no §7º caracteriza prática abusiva, nos termos do art. 39 da Lei nº 8.078, de 1990.

§9º Os microempreendedores individuais, as microempresas e as empresas de pequeno porte poderão adotar modelo simplificado de atendimento, que deverá assegurar, no mínimo:

I – registro da demanda com número de protocolo;

II – resposta conclusiva em até 15 (quinze) dias, contados do registro.

§10. O fornecedor que não solucionar a demanda no âmbito do atendimento pós-venda deverá informar ao consumidor, por escrito, os meios de acesso:

I – aos órgãos de defesa do consumidor (Procon);



II – às plataformas de resolução extrajudicial de conflitos, incluindo o Consumidor.gov.br e outros sistemas oficiais;

§11. O disposto neste artigo aplica-se sem prejuízo das normas específicas dos setores regulados, devendo prevalecer, no caso de conflito, aquelas que forem mais favoráveis ao consumidor."

**Art. 4º** O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XV:

"Art. 39 .....

XV – deixar de assegurar o atendimento pós-venda nos termos do art. 35-A."

**Art. 5º** Aplica-se ao disposto nesta Lei o regime de responsabilização e as sanções previstas nos arts. 56, 57 e seguintes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo da presunção prevista no §4º do art. 35-A.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Submeto à apreciação desta Casa o presente Projeto de Lei, que aperfeiçoa o Código de Defesa do Consumidor para assegurar, de forma expressa, o direito do consumidor a um atendimento pós-venda eficaz, com registro, rastreabilidade e solução adequada de suas demandas.

A proposta parte de uma constatação objetiva: o mercado de consumo brasileiro cresceu, se sofisticou e se digitalizou, mas o atendimento ao consumidor, especialmente após a contratação, não evoluiu na mesma proporção. Dados da Senacon revelam que apenas em 2024 a plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) registrou mais de 1,4 milhão de reclamações finalizadas, com índice de solução superior a 80%, enquanto o sistema ProConsumidor contabilizou mais de 1,8 milhão de atendimentos em todo o



país. Esses números demonstram uma demanda massiva por solução de conflitos e evidenciam que, quando há um canal adequado, a maioria dos problemas é resolvida sem necessidade de judicialização.

Contudo, persiste uma lacuna relevante: nem todos os consumidores têm acesso fácil aos órgãos de defesa, especialmente em municípios menores, restando o próprio fornecedor como único ponto de contato. É aí que se identifica a principal fragilidade do sistema. Problemas simples, como cobrança indevida, serviço não prestado ou oferta não cumprida, poderiam ser resolvidos rapidamente, mas a ausência de canais eficazes os transforma em litígios complexos, impactando diretamente o Poder Judiciário, que já reconhece a elevada judicialização das relações de consumo como um desafio estrutural.

O que se propõe não é inovação disruptiva, mas a consolidação, em nível legal, de um padrão mínimo nacional de atendimento, nos moldes do que já foi estabelecido para setores regulados pelo Decreto nº 11.034/2022. A medida dialoga com a evolução do CDC, como a Lei nº 14.181/2021, e busca atuar na origem do conflito, evitando seu agravamento.

Sob a perspectiva social, o projeto protege consumidores vulneráveis, idosos, pessoas com baixo letramento digital e residentes em regiões com menor infraestrutura institucional. Do ponto de vista econômico, a medida é equilibrada e proporcional, exigindo apenas o mínimo: que o consumidor seja atendido, tenha sua demanda registrada com protocolo, possa acompanhá-la e receba uma resposta conclusiva. Trata-se de um padrão básico já adotado por grande parte das empresas que, quando universalizado, fortalece a confiança no mercado.

A livre iniciativa não é incompatível com a defesa do consumidor; ao contrário, dela depende. Mercados mais confiáveis são mais eficientes, competitivos e sustentáveis. Este projeto reduz a judicialização, fortalece a solução administrativa, protege consumidores vulneráveis e melhora o ambiente de negócios. Mais do que criar obrigações, organiza expectativas e promove equilíbrio nas relações de consumo.



Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para a **APROVAÇÃO** deste projeto.

Sala das Sessões, em        de        de 2026.

Deputada **GISELA SIMONA**

União-MT

