

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 2.036, DE 2025

Apensado: PL nº 4.635/2025

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de inclusão da opção “outras opções” e do atendimento humano nos menus eletrônicos de atendimento telefônico ao consumidor.

**Autor:** Deputado JOÃO DANIEL

**Relator:** Deputado AUREO RIBEIRO

### I - RELATÓRIO

O **Projeto de Lei nº 2.036, de 2025**, altera o Código de Defesa do Consumidor para obrigar a inclusão, no menu eletrônico inicial dos atendimentos telefônicos ao consumidor, das alternativas de outras opções e de atendimento humano.

Foi apensado à proposição original o **Projeto de Lei nº 4.635, de 2025**, de autoria do Sr. Lincoln Portela, que dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de atendimento humano nos canais digitais de estabelecimentos públicos e comerciais, com vistas à inclusão de pessoas idosas e pessoas com deficiência ou limitação de acesso à tecnologia

Os projetos foram distribuídos às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).

A apreciação das proposições é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

Não houve emendas no prazo regimental.



## II - VOTO DO RELATOR

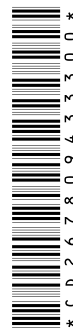
O Projeto de Lei principal acrescenta o Art. 35-A à Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), com o objetivo de assegurar que os serviços de atendimento ao consumidor, realizados por meio telefônico ou sistema automatizado, incluam, já no menu inicial, duas opções cruciais: uma intitulada “outras opções”, para demandas não previstas nas alternativas eletrônicas, e outra que possibilite o atendimento humano direto, sempre que as opções automatizadas não forem suficientes para a resolução da questão.

O projeto apensado também tem a finalidade de garantir atendimento por agentes humanos nos canais de atendimento, seja por canal de voz, chat, vídeo ou mesmo presencialmente, quando aplicável. Em lugar de modificar o Código de Defesa do Consumidor, o apensado veicula as inovações por meio de lei avulsa.

Sob o enfoque que deve nortear o exame desta Comissão, comprometida com a Defesa do Consumidor (RICD, Art. 32, V), entendemos que as medidas se alinham integralmente aos princípios e diretrizes que informam nosso ordenamento jurídico de proteção do consumidor.

Em um cenário de crescente automação, a digitalização, embora beneficie a operação dos fornecedores, tem imposto obstáculos à comunicação efetiva com os consumidores. A dependência exclusiva de sistemas automatizados, sem acesso rápido a um atendente humano, frustra o direito à informação clara e adequada e contraria o dever de qualidade no fornecimento de serviços, princípio fundamental do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Apesar de o Decreto nº 11.034, de 2022, disciplinar os sistemas de atendimento (SAC) para serviços regulados, é importante ressaltar que ele, lamentavelmente, segue permitindo margens amplas de interpretação quanto ao momento e à forma de disponibilização do atendimento humano. Na prática, isso tem mantido barreiras excessivas — longos menus e repetição



desnecessária de informações — que desestimulam o consumidor e comprometem a efetividade do seu direito à assistência.

As proposições em exame suprem essa lacuna ao estabelecer de maneira inequívoca e ampliada a obrigatoriedade da oferta direta e visível da opção de atendimento humano no menu inicial, abrangendo os serviços regulados e os demais serviços de atendimento disponibilizados pelos fornecedores de produtos e serviços.

Trata-se de medida que promove a humanização das relações de consumo, garantindo a efetividade do direito à informação e ao tratamento digno, além de coibir práticas abusivas que configuram desrespeito aos direitos básicos do consumidor, nos termos do art. 39 do CDC.

Cumprido destacar, ainda, que o projeto principal demonstra um pertinente equilíbrio regulatório, prevendo a possibilidade de regulamentação setorial pela autoridade competente. Isso permitirá a definição de prazos máximos de acesso ao atendimento humano e padrões mínimos de qualidade, adequados às especificidades de cada segmento, sem prejuízos à essência da proteção.

Em síntese, somos favoráveis a ambos os projetos, pois fortalecem a tutela dos consumidores frente à crescente automatização dos serviços, garantindo-lhes o direito à comunicação efetiva, ao tratamento digno e à resolução eficiente de suas demandas, conforme os princípios estruturantes do Código de Defesa do Consumidor e os valores constitucionais da dignidade da pessoa humana.

Em decorrência de nossa posição favorável aos dois projetos, apresentamos substitutivo que harmoniza os preceitos das proposições e que aprimora aspectos de técnica legislativa.

Diante do exposto, o voto deste Relator é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.036, de 2025, e do apensado Projeto de Lei nº 4.635, de 2025, com Substitutivo.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2026.



Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2026-3026

Apresentação: 23/04/2026 12:47:02.270 - CDC  
PRL 1 CDC => PL 2036/2025

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD267809433300>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.036, DE 2025

Apensado: PL nº 4.635/2025

Institui o direito ao atendimento por agente humano nos canais de atendimento públicos e privados, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas para garantir o direito ao atendimento por agente humano, de forma complementar e integrada aos sistemas automatizados, digitais ou virtuais, visando à inclusão digital, à acessibilidade e à eficiência na prestação de serviços públicos e privados.

Art. 2º Os órgãos da administração pública, os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo e os demais fornecedores que ofertem atendimento por meio de canais digitais ou sistemas de resposta audível deverão assegurar a opção de interação direta com agente humano capacitado.

§ 1º A opção de atendimento humano deve ser disponibilizada de forma clara e acessível desde o primeiro nível de interação (menu inicial), vedando-se o uso de obstáculos que retardem ou dificultem o acesso ao atendente.

§ 2º Iniciado o atendimento por agente humano, é vedado exigir que o usuário repita informações ou dados já fornecidos durante a interação prévia com o sistema automatizado.

§ 3º O atendimento humano deve ser garantido durante todo o horário de funcionamento anunciado para o serviço, salvo regulamentação setorial específica.



Art. 3º Terão prioridade de acesso ao atendimento humano, com mecanismos de identificação célere:

I – pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos;

II – pessoas com deficiência;

III – pessoas que declarem limitação técnica ou analfabetismo digital.

Art. 4º Para os fins desta Lei, considera-se atendimento humano a interação em tempo real com agente capacitado, capaz de processar demandas complexas ou não previstas na padronização dos sistemas de inteligência artificial.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará esta Lei, podendo estabelecer, de forma proporcional e setorial, critérios técnicos que incluam:

I – tempos máximos de espera para o acesso ao atendimento humano, considerando a essencialidade e o volume de demanda do serviço;

II – padrões mínimos de qualidade e resolutividade.

Parágrafo único. A regulamentação deverá observar as particularidades das microempresas e empresas de pequeno porte, de modo a não inviabilizar a sua operação.

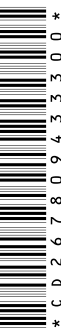
Art. 6º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 35-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico, digital ou sistema automatizado, é obrigatória a inclusão, na interface ou menu inicial, de opção expressa para atendimento por agente humano.

Parágrafo único. A transferência para o agente humano deve ser direta, vedada a imposição de conclusão de etapas da triagem automatizada quando o consumidor manifestar a opção de desvio."

"Art. 39. ....

.....



XV – dificultar, retardar ou impedir o acesso do consumidor ao atendimento humano nos canais de suporte, ou forçar o reinício de atendimento já iniciado em sistemas automatizados.

..... " (NR)

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos públicos e das entidades reguladoras.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em        de        de 2026.

Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2026-3026

