

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 169, DE 2025

Inserir o artigo 17-A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que o período mínimo de registro histórico dos procedimentos de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

**Autor:** Deputado JONAS DONIZETTE

**Relator:** Deputado DANIEL ALMEIDA

### I - RELATÓRIO

O **Projeto de Lei nº 169, de 2025**, altera o Código de Defesa do Consumidor para determinar que os registros de procedimentos no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor deverão ser guardados por, no mínimo, dois anos.

De acordo com a Justificação do Projeto, “com a guarda desses registros, as empresas estarão mais preparadas para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, especialmente no que tange ao cumprimento de garantias, prazos e soluções adequadas para eventuais problemas relacionados a produtos ou serviços”.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).

A apreciação da proposição 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).

É o relatório.



## II - VOTO DO RELATOR

O Projeto em exame visa fixar o prazo mínimo de dois anos para a manutenção e guarda dos registros históricos de atendimento realizados pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC). A iniciativa busca preencher uma lacuna legislativa, transformando uma diretriz hoje restrita ao campo regulamentar em uma garantia legal permanente, uniforme e robusta.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor representa, na dinâmica atual do mercado, a linha de frente da comunicação entre fornecedores e cidadãos. Mais do que um canal de suporte, o SAC contribui para elevar as tentativas de resolução pacífica de conflitos e reduzir a litigiosidade. Da mesma forma, em caso de insucesso na negociação, assegura ao consumidor provas e evidências para os percursos administrativos ou judiciais de defesa dos seus direitos.

Historicamente, a regulamentação desses serviços ganhou maturidade a partir de 2006, com o Decreto nº 6.523 (posteriormente substituído pelo Decreto nº 11.034, 2022), que buscou estabelecer standards mínimos de qualidade e eficiência, humanizar o atendimento e garantir sua transparência e acessibilidade.

Lamentavelmente, contudo, a experiência prática tem revelado que a proteção do consumidor não deve, nos pontos essenciais do SAC, ficar restrita à normatização infralegal. Decretos são naturalmente mais instáveis e sujeitos a alterações de conveniência. A consolidação do dever de guarda no texto do Código de Defesa do Consumidor, concederá a este direito a perenidade necessária para enfrentar a assimetria informativa que ainda marca nossas relações de consumo.

Do ponto de vista principiológico, a proposta é um desdobramento direto do direito à informação plena e da transparência, pilares do artigo 6º do nosso Código, que elenca os direitos mais centrais de nosso modelo de proteção e defesa do consumidor. É preciso reconhecer que o



consumidor, em sua vulnerabilidade, frequentemente se vê desamparado diante da extensa superioridade informativa das empresas, detentoras do controle exclusivo dos dados e gravações.

Sem o registro do que foi pactuado no atendimento, o cidadão perde a memória do conflito e, conseqüentemente, sua capacidade de defesa. Fixar o prazo de dois anos para a guarda desse histórico, tal como sugerido na proposição, nos parece uma solução equilibrada, que respeita a capacidade operacional das empresas enquanto oferece ao consumidor um período de segurança compatível com os prazos de questionamento de cobranças e vícios de serviço.

Importante repisar que, muito além da proteção individual, a medida traz um evidente ganho sistêmico que é a redução da litigiosidade. Ao elevar a guarda desses dados ao patamar de obrigação legal, desestimulamos a retenção indevida de informações e evitamos o ajuizamento de ações que visam meramente a exibição de documentos. Isso aprimora a eficiência do aparato de proteção ao consumidor, permitindo que órgãos como o PROCON e o próprio Poder Judiciário tenham condições mais adequadas para focar na resolução do mérito das questões e assegurar decisões mais céleres e justas.

Não obstante seus méritos, o texto original demanda ajustes para melhor adequação à técnica legislativa e à lógica do próprio Código. Apresentamos, portanto, um substitutivo que remove a menção a decreto específico, dando longevidade a norma e, igualmente, maior abrangência aos seus preceitos. A ideia é alcançar não apenas os SACs dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo, mas, igualmente, de todos os fornecedores que ofereçam esse tipo de plataforma de comunicação com seus clientes.

Por tais fundamentos, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 169, de 2025, com o Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 05 de Maio de 2026.

Deputado DANIEL ALMEIDA  
Relator



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 169, DE 2025

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer o prazo mínimo de guarda e o direito de acesso aos registros históricos de atendimento ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer o prazo mínimo de guarda e o direito de acesso aos registros históricos de atendimento ao consumidor.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte Art. 17-A:

“Art. 17-A. O fornecedor que disponibilizar Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), ou canais congêneres de suporte e tratamento de demandas, fica obrigado a manter o registro histórico e a gravação de todos os atendimentos realizados, independentemente do meio utilizado.

§ 1º O prazo mínimo de manutenção e guarda dos registros e gravações de que trata o caput será de dois anos, contados a partir da data de encerramento definitivo do protocolo de atendimento.

§ 2º O acesso ao histórico completo de atendimentos e aos respectivos protocolos deve ser garantido ao consumidor de forma gratuita, clara e facilitada, devendo o fornecedor disponibilizá-los sempre que solicitado, sem prejuízo do envio imediato do comprovante de registro da demanda.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



Sala da Comissão, em 05 de Maio de 2026.

Deputado DANIEL ALMEIDA  
Relator

2026-4760

Apresentação: 05/05/2026 13:57:27.057 - CDC  
PRL 1 CDC => PL 169/2025

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD267549697700>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Daniel Almeida

