



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2026**  
(Do Sr. REIMONT)

Estabelece normas gerais aplicáveis aos atendimentos não presenciais prestados ao consumidor por fornecedores de produtos e serviços, disciplina o uso de sistemas automatizados, assegura a disponibilização de atendimento humano e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas gerais aplicáveis aos atendimentos não presenciais prestados ao consumidor por fornecedores de produtos e serviços, disciplina o uso de sistemas automatizados, assegura a disponibilização de atendimento humano e dá outras providências.

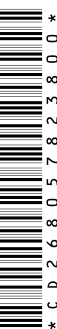
Art. 2º Constituem direitos básicos do consumidor, no âmbito dos atendimentos não presenciais prestados por fornecedores de produtos e serviços:

I – o direcionamento imediato para atendente humano, a qualquer momento do atendimento, sempre que solicitado pelo consumidor;

II – a disponibilização de canais de atendimento compatíveis com a natureza e a complexidade do serviço, inclusive meios telefônicos e digitais, na forma da regulamentação;

III – o registro formal de requerimentos e reclamações, com fornecimento de número de protocolo que possibilite sua rastreabilidade;

IV – o acesso a informações claras, adequadas e atualizadas acerca da tramitação e da solução dos requerimentos e reclamações apresentados;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

V – a priorização do atendimento, com base em critérios objetivos e previamente informados, considerando a urgência da demanda e a condição de vulnerabilidade do consumidor, assegurada a observância das prioridades estabelecidas em lei;

VI – o recebimento de resposta inicial em tempo razoável, não superior a um dia útil, e de solução da demanda em prazo compatível com sua complexidade, observado limite máximo estabelecido em regulamento, salvo justificativa técnica devidamente fundamentada.

Parágrafo único. Os prazos de atendimento e de transferência de demanda previstos neste artigo devem ser definidos em regulamento, podendo ser estabelecidos de forma diferenciada conforme a natureza e a essencialidade do serviço.

Art. 3º O emprego de sistemas automatizados de atendimento, inclusive aqueles baseados em inteligência artificial:

I – não pode obstar, restringir ou retardar indevidamente o acesso ao atendimento humano, sendo obrigatória a transferência imediata ao atendimento humano quando solicitada pelo consumidor;

II – deve assegurar transparência quanto à sua utilização, mediante identificação inequívoca de sua natureza automatizada.

Art. 4º Na hipótese de falha na prestação de serviços de natureza continuada, caracterizada por interrupção, indisponibilidade ou desconformidade com as condições contratadas, o consumidor poderá exigir:

I – restituição proporcional dos valores já pagos, correspondente ao período de interrupção ou inadequação do serviço;

II – abatimento automático no ciclo subsequente de faturamento, quando o serviço estiver sujeito a cobrança periódica.

Parágrafo único. As medidas previstas neste artigo aplicam-se sem prejuízo das demais disposições estabelecidas na legislação de proteção





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

e defesa do consumidor, especialmente aquelas relativas à responsabilidade por vício na prestação de serviço.

Art. 5º É vedada a cobrança de multa ou penalidade por ruptura da fidelização contratual em caso de:

- I – descumprimento contratual pelo fornecedor;
- II – prestação inadequada ou insuficiente do serviço.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas neste artigo, fica assegurada ao consumidor a rescisão contratual sem ônus, com a restituição de valores eventualmente cobrados indevidamente.

Art. 6º O descumprimento das disposições desta Lei sujeita o fornecedor infrator às sanções administrativas, civis e penais previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1999, e na legislação correlata.

Art. 7º Às microempresas e empresas de pequeno porte deve ser conferido tratamento diferenciado e simplificado quanto ao cumprimento das obrigações previstas nesta Lei, a ser regulamentada, observados os princípios da proteção e defesa do consumidor.

Art. 8º A regulamentação das disposições desta Lei fica submetida à atuação do Poder Executivo, no âmbito de sua competência, com a finalidade de assegurar sua fiel execução, podendo estabelecer normas complementares relativas aos procedimentos operacionais, critérios técnicos e demais condições necessárias à efetividade dos direitos nela previstos.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor no prazo de noventa dias após a sua publicação.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS  
DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

**JUSTIFICAÇÃO**

O atendimento ao consumidor no Brasil atravessa uma crise estrutural e silenciosa em sua forma, mas intensamente percebida por milhões de cidadãos e cidadãs no cotidiano das relações de consumo. A transformação digital, que deveria ampliar a eficiência e a qualidade dos serviços, vem sendo utilizada, em muitos casos, como instrumento de redução de custos à custa da supressão de direitos.

Estamos vivenciando um cenário em que a substituição massiva do atendimento humano por sistemas automatizados (frequentemente opacos, limitados e ineficazes) tem imposto ao consumidor um verdadeiro labirinto digital, no qual a solução de demandas simples se torna excessivamente onerosa, quando não inviável.

Não se trata de rejeitar a inovação tecnológica. Trata-se de impedir que ela seja utilizada como mecanismo de exclusão. O que se observa, na prática, é a consolidação de um modelo de atendimento que transfere ao consumidor o ônus da ineficiência, obrigando-o a insistir reiteradamente, repetir informações e percorrer múltiplos canais sem alcançar resolução efetiva.

Observa-se, de forma recorrente, que a demora é apontada como uma das principais falhas do atendimento digital, ao passo que parcela significativa dos consumidores ainda manifesta preferência pelo contato humano, especialmente em situações mais complexas. Esse cenário evidencia que a automação, quando mal implementada, não substitui nem supre a necessidade de interação humana qualificada.

O problema assume contornos ainda mais graves em setores essenciais. Em telecomunicações, serviços financeiros e saúde suplementar, as falhas de atendimento não são meros inconvenientes, mas fatores que impactam diretamente o acesso a direitos fundamentais, como comunicação, crédito e saúde. O elevado volume de reclamações registradas nesses setores, aliado ao crescimento expressivo da judicialização, demonstra a insuficiência dos mecanismos atualmente disponíveis.





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

Particularmente preocupante é o cenário da saúde suplementar, no qual o aumento exponencial das reclamações revela não apenas falhas administrativas, mas barreiras concretas ao acesso a tratamentos e procedimentos. Da mesma forma, nas telecomunicações, a recorrência de interrupções de serviço, cobranças indevidas e ausência de solução adequada evidencia um padrão de atendimento muito aquém do aceitável.

Esse quadro é agravado por práticas contratuais abusivas, pela ausência de canais efetivos de atendimento (inclusive telefônico) e pela dificuldade de acesso a soluções em tempo razoável. O resultado é um ambiente de consumo marcado pela assimetria informacional, pela vulnerabilidade acentuada do consumidor e pela progressiva erosão da confiança nas instituições de mercado.

Diante desse cenário, a inércia normativa não é uma opção. Impõe-se a atualização do arcabouço jurídico, em caráter complementar ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para assegurar que a evolução tecnológica ocorra em conformidade com os direitos fundamentais do consumidor.

Nesse sentido, o presente Projeto de Lei estabelece parâmetros mínimos e obrigatórios de qualidade no atendimento, de modo a assegurar o acesso imediato ao atendimento humano nos atendimentos não presenciais, disciplinar o uso de sistemas automatizados, garantir prazo razoável para resposta e resolução de demandas, e instituir mecanismos efetivos de transparência e responsabilização. Com isso, reforça-se a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e das autoridades reguladoras, conferindo-lhes instrumentos mais claros e eficazes de fiscalização.

Afinal, em última análise, o que está em jogo é a reafirmação de um princípio essencial: o consumidor não pode ser reduzido a um fluxo automatizado. A dignidade da pessoa humana, fundamento da ordem jurídica brasileira, exige que o acesso a direitos seja efetivo, compreensível e, quando necessário, mediado por interação humana qualificada.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**DEPUTADO FEDERAL REIMONT – PT/RJ**

À vista do exposto, conclamamos o apoio dos nobres Pares para a célere aprovação desta proposição, que não representa apenas um aprimoramento regulatório, mas uma resposta necessária a um modelo de atendimento que, hoje, falha em cumprir sua função mais básica: servir ao consumidor.

Sala das Sessões, em        de        de 2026.

Deputado Federal **REIMONT**

Apresentação: 14/05/2026 15:45:07.253 - Mesa

PL n.2406/2026



Câmara dos Deputados | Anexo IV - Gabinete | CEP 70160-900 - Brasília/DF 348  
Tels (61) 3215-5 /3 | dep.reimont@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD268057823800>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Reimont



\* C D 2 6 8 0 5 7 8 2 3 8 0 0 \*