



PROJETO DE LEI N° _____, DE 2026
(Do Sr. DUARTE JR.)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento prioritário, acessível e adaptado às pessoas com deficiência nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), inclusive com oferta de atendimento em Língua Brasileira de Sinais – Libras, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento prioritário, acessível e adaptado às pessoas com deficiência nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), prestados por empresas públicas e privadas, concessionárias de serviços públicos, instituições financeiras, operadoras de telecomunicações, planos de saúde, empresas de transporte, comércio eletrônico e demais fornecedores de produtos e serviços.

Art. 2º - Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) deverão assegurar às pessoas com deficiência:

- I – atendimento prioritário, imediato e humanizado;
- II – acessibilidade plena nos canais telefônicos, digitais e presenciais;
- III – comunicação adequada às diferentes formas de deficiência;
- IV – disponibilização de recursos de tecnologia assistiva;
- V – atendimento em Língua Brasileira de Sinais – Libras, por meio de profissional habilitado ou plataforma de videochamada acessível;
- VI – mecanismos compatíveis com leitores de tela, legendas, audiodescrição e navegação acessível;
- VII – atendimento especializado para pessoas com deficiência auditiva, visual, intelectual, múltipla ou com transtorno do espectro autista.

Art. 3º - As empresas abrangidas por esta Lei deverão disponibilizar, no mínimo:

- I – canal de atendimento em Libras com funcionamento compatível ao horário regular do SAC;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE JR

- II – opção de atendimento por texto em tempo real;
- III – prioridade automática no atendimento para consumidores com deficiência previamente identificados nos cadastros da empresa, mediante consentimento do usuário;
- IV - treinamento periódico dos atendentes quanto à acessibilidade, inclusão e direitos da pessoa com deficiência;
- V – plataformas digitais acessíveis, em conformidade com as diretrizes internacionais de acessibilidade para conteúdo web;
- VI – identificação clara e visível dos canais acessíveis nos sítios eletrônicos, aplicativos e materiais informativos.

Art. 4º - Os atendimentos realizados nos termos desta Lei deverão observar os princípios da dignidade da pessoa humana, autonomia, igualdade de oportunidades, não discriminação e inclusão social.

Art. 5º - Os fornecedores de serviços ficam proibidos de:

- I – impor barreiras tecnológicas que dificultem o acesso da pessoa com deficiência ao SAC;
- II – recusar atendimento adaptado;
- III – transferir repetidamente o consumidor entre setores sem solução adequada;
- IV – encerrar atendimento sem a devida conclusão da demanda apresentada.

Art. 6º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente:

- I – advertência;
- II – multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), conforme a gravidade da infração e porte econômico da empresa;
- III – obrigação de adequação imediata do serviço;
- IV – suspensão temporária das atividades do SAC em caso de reincidência grave;
- V – inclusão da infração em cadastro público de empresas descumpridoras de normas de acessibilidade.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE JR

Art. 7º - A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá aos órgãos de defesa do consumidor, aos órgãos de proteção dos direitos da pessoa com deficiência e às agências reguladoras competentes.

Art. 8º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, quando aplicável.

Art. 9º - Os fornecedores terão prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação desta Lei, para adequação às suas disposições.

Art. 10º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por finalidade assegurar às pessoas com deficiência o pleno acesso aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), garantindo atendimento prioritário, humanizado e efetivamente acessível, inclusive por meio da disponibilização de atendimento em Língua Brasileira de Sinais – Libras.

Embora o ordenamento jurídico brasileiro já contemple importantes instrumentos de proteção e inclusão, como a Constituição Federal, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de 2015) e o Código de Defesa do Consumidor, ainda persistem inúmeras barreiras enfrentadas diariamente por consumidores com deficiência no acesso aos canais de atendimento das empresas.

É recorrente a dificuldade de pessoas surdas em obter atendimento adequado por telefone, bem como a ausência de plataformas acessíveis para pessoas cegas ou com baixa visão. Da mesma forma, consumidores com deficiência intelectual, transtorno do espectro autista ou deficiência múltipla frequentemente enfrentam obstáculos na comunicação, excesso de burocracia e ausência de suporte especializado.

A transformação digital dos serviços de consumo exige que a acessibilidade acompanhe a evolução tecnológica. Não basta oferecer atendimento convencional; é necessário garantir que todos os cidadãos possam exercer seus direitos de consumidor em condições de igualdade, autonomia e dignidade.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE JR

Nesse contexto, a oferta de atendimento em Libras constitui medida essencial de inclusão social e respeito à comunidade surda brasileira, promovendo comunicação eficiente e eliminando barreiras históricas no acesso à informação e aos serviços.

Além disso, o projeto fortalece os princípios da defesa do consumidor e da inclusão social, ao estabelecer padrões mínimos de acessibilidade, treinamento obrigatório de atendentes, utilização de tecnologias assistivas e aplicação de penalidades em caso de descumprimento.

A proposta também contribui para a modernização das relações de consumo, incentivando empresas e prestadores de serviços a adotarem práticas mais inclusivas, eficientes e compatíveis com os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal.

Sala das Sessões, de maio de 2026.

Deputado Federal DUARTE JR
AVANTE/MA

