



Câmara dos Deputados  
Gabinete do Deputado Federal José Medeiros

## PROJETO DE LEI Nº DE 2026 (Do Sr. José Medeiros)

Institui o Programa Nacional de Humanização do Atendimento ao Consumidor, cria o direito à transferência imediata para atendimento humano em serviços prestados por inteligência artificial, chatbots ou sistemas automatizados, estabelece o Selo Humano de Atendimento e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta Lei institui normas de proteção ao consumidor e de garantia do atendimento humano em serviços prestados por empresas públicas, sociedades de economia mista, concessionárias de serviços públicos e empresas privadas que utilizem sistemas automatizados de atendimento, inteligência artificial, chatbots, assistentes virtuais ou tecnologias similares.

**Art. 2º** Fica assegurado ao consumidor o direito de solicitar, a qualquer momento, a transferência de atendimento automatizado para atendimento humano.

**§ 1º** A transferência deverá ocorrer em prazo máximo de 60 (sessenta) segundos após a solicitação do consumidor.

**§ 2º** A opção de atendimento humano deverá permanecer disponível durante todo o fluxo de atendimento.





**§ 3º** É vedada a imposição de etapas excessivas, obstáculos tecnológicos ou exigências desnecessárias que dificultem o acesso ao atendimento humano.

**Art. 3º** As empresas deverão disponibilizar, de forma clara e ostensiva:

I – a identificação de que o consumidor está interagindo com sistema automatizado;

II – a opção de transferência para atendente humano;

III – os canais alternativos de atendimento.

**Art. 4º** Os consumidores idosos, pessoas com deficiência, aposentados, pensionistas e indivíduos em situação de vulnerabilidade digital terão prioridade na transferência para atendimento humano.

**Art. 5º** Fica criado o Selo Humano de Atendimento, destinado às empresas que:

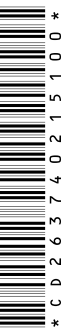
I – garantam atendimento humano em até 60 segundos;

II – mantenham índices elevados de satisfação dos consumidores;

III – possuam canais acessíveis para idosos e pessoas com deficiência;

IV – adotem boas práticas de proteção ao consumidor.

**Art. 6º** O descumprimento desta Lei sujeitará a empresa às seguintes penalidades:





- I – advertência;
- II – multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 5.000.000,00 por infração;
- III – multa diária enquanto persistir a irregularidade;
- IV – suspensão temporária do sistema automatizado infrator;
- V – demais sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 7º** Compete aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor fiscalizar o cumprimento desta Lei.

**Art. 8º** Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

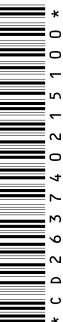
## JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição nasce da necessidade urgente de reequilibrar a relação entre tecnologia e cidadania.

A transformação digital trouxe ganhos relevantes de produtividade, mas também produziu um fenômeno crescente de exclusão tecnológica, especialmente entre idosos, aposentados, pensionistas, pessoas com deficiência, moradores de regiões afastadas e cidadãos com menor familiaridade digital.

Segundo projeções do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil envelhece rapidamente. Em menos de duas décadas, o número de brasileiros com mais de 60 anos deverá superar 40 milhões de pessoas, representando parcela significativa da população nacional.

Paralelamente, bancos, operadoras de telefonia, empresas de energia, planos de saúde, seguradoras e plataformas digitais vêm substituindo





progressivamente o atendimento humano por sistemas automatizados de inteligência artificial.

Embora tais ferramentas reduzam custos operacionais, milhões de consumidores relatam dificuldades para resolver problemas simples, contestar cobranças indevidas, solicitar cancelamentos ou obter informações básicas.

Levantamentos de órgãos de defesa do consumidor apontam que atendimento inadequado figura há anos entre os principais motivos de reclamações registradas nos Procons estaduais e na plataforma Consumidor.gov.br.

O problema é ainda mais grave para idosos.

Estudos acadêmicos sobre inclusão digital demonstram que parte significativa da população idosa enfrenta dificuldades na navegação por sistemas automatizados, reconhecimento de voz, autenticações digitais, múltiplos menus eletrônicos e interfaces excessivamente complexas.

Não raramente, cidadãos são obrigados a fornecer repetidas vezes documentos, senhas, códigos e informações pessoais sem jamais conseguir contato com um atendente humano capaz de solucionar efetivamente sua demanda.

A tecnologia deve servir às pessoas, e não o contrário.

A Constituição Federal consagra a dignidade da pessoa humana como fundamento da República (art. 1º, III), determina a proteção do consumidor (art. 5º, XXXII) e estabelece que a ordem econômica deve observar a defesa do consumidor (art. 170, V).





O Código de Defesa do Consumidor também assegura a proteção contra práticas abusivas e garante informação adequada e prestação eficiente dos serviços.

A proposta não combate a inovação tecnológica.

**Ao contrário.** Reconhece os benefícios da inteligência artificial, dos chatbots e da automação, mas estabelece limites mínimos de razoabilidade para impedir que a busca por redução de custos elimine completamente o atendimento humano.

É inaceitável que consumidores aguardem horas tentando solucionar problemas sem conseguir falar com uma pessoa.

É igualmente inaceitável que idosos sejam obrigados a enfrentar barreiras tecnológicas incompatíveis com sua realidade para acessar serviços essenciais.

A criação do Selo Humano de Atendimento estimula boas práticas empresariais, valoriza organizações comprometidas com a qualidade do atendimento e fortalece a proteção dos consumidores.

A presente proposta legislativa também se fundamenta em uma reflexão cada vez mais necessária sobre os limites éticos, sociais e econômicos da crescente automação dos serviços essenciais no Brasil.

A transformação digital é uma realidade irreversível e, quando bem utilizada, pode representar importante ferramenta de eficiência, redução de custos e ampliação do acesso a serviços públicos e privados. Contudo, a tecnologia não pode ser tratada como um fim em si mesma. Sua finalidade deve ser servir às pessoas, ampliar direitos e melhorar a qualidade de vida da população.





O que se observa atualmente, porém, é que muitos setores econômicos passaram a utilizar sistemas automatizados não apenas para complementar o atendimento humano, mas para substituí-lo quase integralmente. Em diversos casos, consumidores enfrentam verdadeiras jornadas de desgaste ao tentar resolver problemas simples, sendo obrigados a interagir repetidamente com robôs incapazes de compreender situações específicas ou apresentar soluções efetivas.

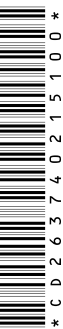
A automação não pode servir como instrumento para reduzir direitos dos consumidores nem para transformar milhões de brasileiros em reféns de sistemas que frequentemente falham na resolução de demandas básicas.

Não é razoável que um cidadão que teve sua conta bancária bloqueada, que sofreu uma cobrança indevida, que foi vítima de fraude ou que necessita de atendimento urgente em serviços essenciais seja submetido a longos fluxos automatizados sem acesso rápido a um profissional capacitado.

A busca legítima por eficiência empresarial não pode resultar na transferência dos custos operacionais para o próprio consumidor, que acaba assumindo o ônus do tempo perdido, da dificuldade de comunicação e da ausência de solução adequada.

O problema torna-se ainda mais sensível diante do acelerado envelhecimento da população brasileira.

Segundo projeções demográficas do IBGE, nas próximas décadas o Brasil passará por uma profunda inversão de sua pirâmide etária, com crescimento expressivo da população idosa. Esse fenômeno exigirá a adaptação das políticas públicas e dos modelos de prestação de serviços para atender uma população com características e necessidades específicas.





Embora a inclusão digital venha avançando, estudos sobre alfabetização tecnológica demonstram que milhões de brasileiros ainda enfrentam dificuldades para utilizar aplicativos, sistemas de autenticação digital, plataformas eletrônicas e mecanismos de autoatendimento. Essa realidade é particularmente presente entre idosos, aposentados, pensionistas, moradores de áreas rurais, pessoas com deficiência e cidadãos com menor grau de escolaridade.

A exclusão digital não pode se transformar em exclusão de direitos.

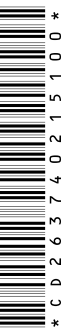
O acesso ao atendimento humano deve ser compreendido como instrumento de cidadania, inclusão e proteção do consumidor.

É justamente nos momentos de maior vulnerabilidade, diante de uma fraude bancária, de um erro em benefício previdenciário, de um problema de saúde, de uma cobrança indevida ou da interrupção de um serviço essencial, que a presença de um atendente humano se revela indispensável.

Diversos estudos internacionais sobre experiência do consumidor indicam que a satisfação dos usuários aumenta significativamente quando existe a possibilidade de migração rápida do atendimento automatizado para um profissional qualificado. O modelo híbrido, que combina tecnologia e supervisão humana, tem sido apontado como o mais eficiente para equilibrar produtividade, qualidade do serviço e respeito aos direitos do consumidor.

A inteligência artificial deve ser utilizada para facilitar a vida das pessoas, jamais para criar barreiras intransponíveis entre o cidadão e a solução de seus problemas.

**Por essa razão, o presente projeto não pretende impedir a utilização de tecnologias inovadoras. Pelo contrário, reconhece sua importância para a modernização econômica do país. O que se busca é**





Câmara dos Deputados  
Gabinete do Deputado Federal José Medeiros

**assegurar que o avanço tecnológico permaneça subordinado aos valores fundamentais da Constituição Federal, especialmente à dignidade da pessoa humana, à proteção do consumidor, à valorização da cidadania e ao respeito aos grupos mais vulneráveis da sociedade.**

**Em última análise, esta proposta reafirma um princípio simples, porém essencial: nenhuma inovação tecnológica pode justificar a diminuição da proteção do cidadão. O progresso verdadeiro é aquele que coloca a pessoa humana no centro das decisões, garantindo que a tecnologia continue sendo uma ferramenta de inclusão, e não um fator de exclusão.**

É por essas razões que a presente iniciativa merece o apoio dos nobres Parlamentares, por representar medida equilibrada, moderna e alinhada aos interesses da população brasileira, especialmente daqueles que mais necessitam da proteção do Estado diante das profundas transformações tecnológicas em curso.

**Sala das Sessões,  
Junho de 2026.**

**JOSÉ MEDEIROS  
Deputado Federal  
PL/MT**

