

Projeto de Lei Ordinária Nº _____, DE 2026.
(Do Sr. Rubens Pereira Júnior)

Dispõe sobre a valorização das vias administrativas de atendimento e solução de conflitos nas relações de consumo, exige demonstração, na forma e limites previstos, de prévia tentativa de solução extrajudicial por canal idôneo em ações individuais prestacionais fundadas em relação de consumo, regulamenta exceções, obriga manutenção de canais acessíveis e prazos máximos de resposta pelos fornecedores regulados, disciplina procedimento judicial sucinto para regularização de prova e estabelece regime de responsabilização administrativa por descumprimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam acrescentados ao Título IV da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) — Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor —, os arts. 106-A e 106-B, com a redação seguinte:

"Art. 106-A. Nas ações individuais prestacionais fundadas em relação de consumo, o autor deverá demonstrar, por prova simples, a tentativa prévia de solução por meio de canal idôneo do fornecedor ou de órgão administrativo



reconhecido, salvo se ocorrerem as hipóteses de exceção taxativa previstas no §1º deste artigo.

§ 1º Para os efeitos deste artigo, consideram-se exceções taxativas que autorizam o acesso direto ao Judiciário:

- I - urgência ou risco de perecimento do direito, devidamente demonstrados;
- II - indisponibilidade comprovada do canal idôneo, por período relevante à tutela da pretensão;
- III - negativa prévia conhecida e reiterada do fornecedor em atendimento à demanda do consumidor;
- IV - demora manifestamente incompatível com a natureza da pretensão, a justificar a imediata intervenção judicial;
- V - vulnerabilidade específica do consumidor quando comprovada, inclusive em razão de idade avançada, deficiência, analfabetismo funcional ou baixa escolaridade;
- VI - prova de ineficácia prática do atendimento administrativo, nos termos previstos no art. 106-D.

§ 2º Para os fins deste artigo, considera-se 'prova simples' qualquer documento ou registro idôneo que permita verificar a tentativa de solução, inclusive:

- a) protocolo de atendimento emitido pelo canal do fornecedor ou órgão administrativo reconhecido, com identificação e data/hora;
- b) registro eletrônico com identificação do interlocutor e indicação de data/hora;
- c) captura de tela (screenshot) com metadados que comprovem data e hora;
- d) carta, mensagem eletrônica ou outro meio de comunicação com comprovação de envio e, quando possível, de recebimento;
- e) certidão de negativa de atendimento expedida por serviço administrativo autorizado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do pedido, nos termos de convênio ou instrumento de cooperação celebrado entre os órgãos competentes, ressalvada a hipótese do § 3º deste artigo.



§ 3º A demonstração referida no caput poderá ser prestada mediante qualquer das formas previstas no § 2º, observado o princípio da razoabilidade e a possibilidade de coexistência de múltiplas provas. Caso o órgão administrativo não emita a certidão referida na alínea 'e' do § 2º no prazo ali previsto, presumir-se-á, para os fins deste artigo, a tentativa prévia do consumidor.

Art. 106-B. Os fornecedores de produtos e serviços e os setores sujeitos a regulação obrigatória devem manter canais de atendimento acessíveis, gratuitos, rastreáveis e interoperáveis, inclusive com plataformas administrativas reconhecidas, observando os padrões mínimos e prazos estabelecidos pelas agências reguladoras competentes e pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), constituindo requisitos mínimos:

- a) registro eletrônico de protocolos com identificação, data e hora;
- b) resposta fundamentada ao consumidor no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, salvo prazo diverso fixado em norma setorial;
- c) disponibilização de formulário eletrônico e outras vias de comunicação compatíveis com tecnologias assistivas quando aplicável;
- d) interoperabilidade de protocolos para integração com sistemas de Procons, consumidor.gov.br e órgãos reguladores, nos termos de normas técnicas.

§ 1º Os fornecedores obrigam-se a disponibilizar, trimestralmente, a órgãos reguladores competentes e à SENACON estatísticas básicas de atendimento, desagregadas por canal de atendimento, incluindo número de demandas recebidas, tempo médio de resposta e taxa de solução, em formato que permita auditoria, observada a legislação de proteção de dados pessoais.

§ 2º As agências reguladoras setoriais, no exercício de suas competências, deverão estabelecer padrões técnicos mínimos de acessibilidade, interoperabilidade de protocolos, segurança da informação e integração com sistemas de defesa do consumidor, bem como regimes de supervisão e sanção compatíveis com suas atribuições."



Art. 2º Fica inserido no Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/1990 o art. 106-C e o art. 106-D com a seguinte redação:

"Art. 106-C. Compete à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), aos órgãos executivos estaduais e municipais de defesa do consumidor (Procons) e às agências reguladoras, na esfera de suas competências, a aplicação de medidas administrativas e de sanções em face de fornecedores que mantenham canais inadequados, indisponíveis ou reiteradamente ineficazes, observados os princípios do devido processo administrativo e da gradatividade das penas.

§ 1º As medidas previstas no caput poderão incluir:

- I - advertência;
- II - imposição de obrigação de fazer, consistente na implementação de correções técnicas e operacionais;
- III - multa administrativa, graduada conforme a gravidade, a repetição da infração e o porte econômico do infrator;
- IV - imposição de medidas corretivas compulsórias, inclusive suspensão temporária do serviço ou oferta, quando cabível;
- V - outras medidas previstas na legislação setorial aplicável.

§ 2º A aplicação de multas e demais sanções por agências reguladoras observará os limites e procedimentos previstos na legislação que lhes é própria, sem prejuízo da competência sancionatória dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 106-D. Quando, em processo administrativo consolidado, restar demonstrada a ineficiência reiterada dos canais administrativos do fornecedor, aplica-se presunção relativa em favor do consumidor quanto à realização da tentativa prévia de atendimento, deslocando-se ao fornecedor o ônus de provar o atendimento efetivo e tempestivo de sua obrigação de suporte, ressalvadas as hipóteses de exceção previstas no art. 106-A, § 1º.

§ 1º A presunção prevista no caput produzirá efeitos apenas no âmbito probatório relativo à verificação da tentativa prévia e não desobriga o autor do dever



de colaborar com a instrução probatória quando solicitado pelo juízo ou pela autoridade administrativa.

§ 2º A instauração de processo administrativo consolidado para apuração de ineficiência de canais observará regras de publicidade, contraditório e ampla defesa, e poderá ensejar, quando cabível, a expedição de certidão de negativa de atendimento que produza efeitos nos processos judiciais, nos termos desta Lei e dos convênios celebrados entre órgãos competentes."

Art. 3º A Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), passa a vigorar com as seguintes alterações:

I - Fica acrescido à Lei nº 13.105, de 2015, o art. 319-A, com a seguinte redação:

"Art. 319-A. Nas ações individuais prestacionais fundadas em relação de consumo o autor deverá juntar à petição inicial prova da tentativa prévia por canal idôneo, na forma do art. 106-A do Código de Defesa do Consumidor, salvo quando estiver demonstrada, na petição, a ocorrência de alguma das hipóteses de exceção taxativa elencadas no § 1º do referido art. 106-A."

II - Fica acrescido à Lei nº 13.105/2015 o art. 321-A com a seguinte redação:

"Art. 321-A. Quando a petição inicial, em ação individual prestacional fundada em relação de consumo, não vier acompanhada da prova exigida no art. 319-A, o juiz, de plano e salvo se presente exceção devidamente comprovada, concederá ao autor prazo improrrogável de 5 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de indeferimento liminar da inicial.

§ 1º O prazo previsto no caput será contado a partir da intimação eletrônica ou da ciência formal do autor e será fixado de modo a assegurar rapidez e segurança jurídica.

§ 2º Na hipótese de indeferimento liminar da inicial, observado o disposto no caput, o juiz decidirá fundamentadamente sobre a existência de exceção taxativa que autorize o prosseguimento sem a prova prévia, podendo determinar a remessa



de certidão ou de elementos probatórios a órgão administrativo competente para fins de juntamento.

§ 3º A juntada da prova exigida regulariza a inicial, e o processo seguirá seu trâmite ordinário, respeitadas eventuais prioridades legais, inclusive em favor de consumidores em situação de vulnerabilidade.

§ 4º As medidas de urgência poderão ser concedidas independentemente da juntada da prova de tentativa prévia quando presentes, de forma demonstrada, os requisitos legais da tutela de urgência, não se exigindo a observância do prazo de regularização previsto no caput."

Art. 4º Por remissão ao art. 106-B do Código de Defesa do Consumidor, as agências reguladoras setoriais deverão, no exercício de suas atribuições, editar atos normativos que estabeleçam:

I - padrões mínimos de acessibilidade dos canais de atendimento, interoperabilidade de protocolos e mecanismos de integração com Procons e com a plataforma consumidor.gov.br;

II - regimes de supervisão, auditoria e reporte de estatísticas de atendimento, inclusive obrigação de remessa periódica de indicadores básicos (número de demandas, tempo médio de resposta, taxa de solução) à SENACON e aos órgãos de defesa do consumidor;

III - sanções administrativas compatíveis com as competências legais das agências, para atuação em face de fornecedores sob sua regulação que descumpram os padrões e prazos estabelecidos.

Parágrafo único. Os atos previstos neste artigo deverão observar os princípios da proporcionalidade, da transparência e da proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)."

Art. 5º Fica autorizada a celebração de convênios, termos de cooperação, instrumentos similares e ajustes técnicos entre a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), os Procons estaduais e municipais, as agências reguladoras setoriais e plataformas administrativas oficiais (inclusive consumidor.gov.br), para:



I - validação e padronização de provas de tentativa prévia, inclusive emissão de certidão eletrônica de negativa de atendimento;

II - implantação de mecanismos técnicos de integração e interoperabilidade de protocolos;

III - intercâmbio de estatísticas e indicadores de atendimento, observada a legislação de proteção de dados pessoais;

IV - estabelecimento de mecanismos de auditoria dos registros de atendimento e de procedimentos sancionatórios para a manipulação ou fraude na manutenção de protocolos, sem prejuízo das sanções administrativas e penais cabíveis.

Parágrafo único. Os instrumentos de que trata este artigo deverão prever cláusulas sobre segurança da informação, governança dos dados e observância da Lei nº 13.709/2018, bem como regras de transparência e responsabilização pela qualidade dos registros.

Art. 6º Para fins de adaptação ao disposto nesta Lei, ficam estabelecidas as seguintes disposições transitórias:

I - Os fornecedores regulados, as plataformas administrativas oficiais e os órgãos administrativos de defesa do consumidor deverão adaptar seus sistemas, canais e rotinas ao disposto nesta Lei no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da data de publicação desta Lei, sendo vedada a cobrança de tarifas específicas aos consumidores para acesso aos canais e à certidão de negativa de atendimento previstos nesta Lei.

II - As agências reguladoras e a SENACON deverão, no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da publicação desta Lei, editar normas técnicas e orientações necessárias à implementação dos padrões mínimos e dos regimes de reporte previstos nos arts. 106-B e 106-C do Código de Defesa do Consumidor.

III - Durante o período de transição referido no inciso I, os juízos pátrios aplicarão regime favorável ao consumidor quando restar evidente, nos autos, a ineficácia prática dos canais administrativos, podendo admitir outras formas de prova



da tentativa de solução e determinar, se necessário, a expedição de certidão administrativa para comprovação.

IV - A contagem dos prazos legais processuais observará os períodos eletrônicos e o disposto no Código de Processo Civil, ressalvadas as adaptações necessárias decorrentes da implementação de sistemas eletrônicos de integração previstos nesta Lei.

Art. 7º Orientação regulatória e estudos de impacto. A SENACON, em cooperação com Procons e agências reguladoras, deverá:

I - elaborar, no prazo de 90 (noventa) dias, guias técnicos e modelos de prova de atendimento destinados a consumidores, fornecedores e unidades administrativas;

II - promover estudos de impacto regulatório e audiências públicas com representantes da sociedade civil, do setor empresarial e do Poder Judiciário para subsidiar a regulação técnica e a fixação de parâmetros e prazos.

Art. 8º A celebração de convênios e instrumentos de cooperação mencionados nesta Lei deverá observar a legislação sobre contratação pública, proteção de dados pessoais e normas orçamentárias aplicáveis, não criando despesas irreversíveis sem prévia indicação orçamentária.

Art. 9º Esta Lei não afasta competências sancionatórias previstas em legislações setoriais e nem exclui responsabilidades civis, administrativas ou penais dos agentes públicos e privados, tampouco impede a adoção de medidas cautelares e de tutela provisória previstas em lei.

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

Art. 11. Revogam-se as disposições em contrário.





Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD269131520200>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Rubens Pereira Júnior



* CD 269131520200 *

Apresentação: 01/07/2026 10:50:09.580 - Mesa

PL n.3395/2026

JUSTIFICAÇÃO

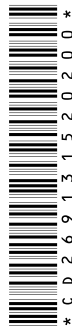
O diagnóstico que justifica esta proposição está nos próprios dados do Judiciário brasileiro. O relatório Justiça em Números 2025, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça em 23 de setembro de 2025, registrou a entrada de 39,4 milhões de novos processos judiciais em 2024 e uma taxa de congestionamento de 64,3%, a menor em dezesseis anos, mas ainda assim elevada.[3] A própria literatura especializada que analisou esses dados destacou que filtros pré-processuais bem desenhados — como os já testados com sucesso nas execuções fiscais, que reduziram sua taxa de congestionamento de 87,3% para 73,8% entre 2023 e 2024 — superam o modelo de conciliação intraprocessual em capacidade de descongestionamento.[4] A exigência de demonstração de tentativa prévia por canal idôneo, com o desenho desta proposição, opera exatamente como um filtro pré-processual dessa natureza: não impede o acesso à Justiça, mas direciona ao Judiciário apenas as demandas que efetivamente não encontraram solução nas vias administrativas já disponíveis e fiscalizadas pelo Estado.

O princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, inscrito no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, garante que nenhuma lesão ou ameaça a direito seja excluída da apreciação do Poder Judiciário. Esse princípio, contudo, não impede o legislador de estabelecer requisitos processuais razoáveis para o exercício do direito de ação, distinção que o Supremo Tribunal Federal consolidou no Tema 350 de repercussão geral (RE 631.240), ao decidir que a exigência de prévio requerimento administrativo é compatível com a Constituição, ainda que o exaurimento da via administrativa não possa ser imposto como condição obrigatória.[1] Essa mesma distinção foi reafirmada pelo Plenário Virtual do STF em 12 de setembro de 2025, quando a Corte, por maioria, considerou que o esgotamento prévio da via administrativa não pode ser exigido como condição para o interesse de agir, e que a Recomendação CNJ nº 159/2024 não pode ser interpretada de modo a restringir o acesso à justiça.[2]



Do ponto de vista institucional, a norma estimula fornecedores e órgãos reguladores a manter canais rastreáveis e quantitativamente transparentes, com prazo máximo de resposta de dez dias úteis, melhora a governança regulatória e cria presunções favoráveis ao consumidor quando comprovada reiterada ineficiência dos canais administrativos. A proposição preserva integralmente as garantias do art. 5º, XXXV, da Constituição, na medida em que não impõe esgotamento da via administrativa, prevê amplo rol de exceções centrado na proteção do consumidor vulnerável e estabelece mecanismo de regularização em cinco dias úteis em vez de extinção sumária do processo. Contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta proposição, que alinha o processo civil de consumo ao paradigma constitucional já consolidado pelo Supremo Tribunal Federal, sem comprometer o acesso à justiça dos consumidores brasileiros. [1] TJDFT. Tema 350 do STF - Benefício previdenciário - prévio requerimento administrativo. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/precedentes-qualificados-na-visao-do-tjdft/direito-previdenciario/previdencia-social/tema-350-beneficio-previdenciario-previo-requerimento-administrativo>. [2] LEGALCLOUD. Esgotamento prévio da via administrativa não é condição obrigatória para o interesse de agir. Set. 2025. Disponível em: <https://legalcloud.com.br/esgotamento-previo-via-administrativa-nao-condicao-interesse-agir/>. [3] CNJ. Justiça em Números: Judiciário reduziu acervo e alcançou produtividade histórica em 2024. 23 set. 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-judiciario-reduziu-acervo-e-alcancou-productividade-historica-em-2024/>. [4] MIGALHAS. Justiça em números 2025: confirmação de um diagnóstico e a solução. Out. 2025. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/442105/justica-em-numeros-2025-confirmacao-de-um-diagnostico-e-a-solucao>.

Sala das Sessões, de fevereiro de 2026.



RUBENS PEREIRA JÚNIOR
Deputado Federal

Apresentação: 01/07/2026 10:50:09.580 - Mesa

PL n.3395/2026



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD269131520200>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Rubens Pereira Júnior



* CD 269131520200 *