

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.193, DE 2025

Apensado: PL nº 6582/2025

Institui o Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor e estabelece normas gerais para o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) no Brasil, com fundamento no art. 24, §1º, da Constituição Federal, e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Autor: Deputado MÁRCIO MARINHO

Relator: Deputado DANIEL ALMEIDA

I - RELATÓRIO

O **Projeto de Lei nº 4.193, de 2025**, de autoria do Deputado Márcio Marinho, institui o Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor, estabelecendo normas gerais para o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), com o objetivo de assegurar padrões mínimos de qualidade, acessibilidade, transparência e efetividade no atendimento prestado pelos fornecedores de produtos e serviços.

Apensado à matéria, encontra-se o **Projeto de Lei nº 6.582, de 2025**, de autoria do Deputado Amom Mandel, que estabelece normas para o aprimoramento do SAC em canais digitais, garantindo comunicação gratuita, acessível e eficaz, bem como a disponibilização de atendimento humano em situações de maior complexidade ou envolvendo consumidores em condição de vulnerabilidade.

Ao fim do prazo regimental, foi apresentada a **Emenda nº 1/2025 – CDC**, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho, que altera o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para aperfeiçoar os cadastros



públicos de reclamações fundamentadas, determinando a divulgação de informações sobre a tentativa prévia de solução diretamente com o fornecedor e estabelecendo prazo de até dez dias corridos para manifestação dos fornecedores em procedimentos de intermediação conduzidos pelos órgãos de defesa do consumidor.

As proposições foram distribuídas às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD). Sua apreciação 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).

II - VOTO DO RELATOR

As proposições sob exame enfrentam tema de crescente relevância para a efetividade da proteção do consumidor brasileiro: a qualidade, a acessibilidade e a resolutividade dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O desenvolvimento tecnológico e a expansão dos canais digitais transformaram profundamente as formas de interação entre consumidores e fornecedores. Ferramentas automatizadas, plataformas eletrônicas, aplicativos e sistemas baseados em inteligência artificial ampliaram a disponibilidade dos serviços de atendimento e reduziram custos operacionais. Todavia, a modernização tecnológica não pode resultar em redução das garantias asseguradas pelo Código de Defesa do Consumidor.

A experiência dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor demonstra que parcela significativa dos conflitos de consumo decorre justamente da dificuldade de acesso a canais eficazes de atendimento, da ausência de respostas adequadas às demandas apresentadas e da utilização de mecanismos automatizados que, em vez de facilitar a solução dos problemas, acabam por criar barreiras à comunicação entre consumidores e fornecedores.



O Projeto de Lei nº 4.193, de 2025, acerta ao reconhecer a necessidade de estabelecer parâmetros nacionais para o funcionamento dos SACs, assegurando padrões mínimos de qualidade, transparência, acessibilidade e resolutividade.

O Projeto de Lei nº 6.582, de 2025, por sua vez, contribui para o aperfeiçoamento da matéria ao enfrentar desafios específicos decorrentes da digitalização dos serviços de atendimento, especialmente no que se refere à gratuidade dos canais digitais, à preservação do atendimento humano e à proteção dos consumidores em condição de vulnerabilidade.

As duas proposições convergem para um mesmo objetivo: assegurar que os avanços tecnológicos sejam colocados a serviço do consumidor, e não utilizados para restringir ou dificultar o exercício de seus direitos. Entendemos, contudo, que a legislação deve concentrar-se na definição dos princípios, direitos e deveres fundamentais que devem orientar os serviços de atendimento, preservando para a regulamentação posterior a disciplina dos aspectos operacionais e tecnológicos sujeitos a constante evolução.

Nessa perspectiva, propomos um substitutivo que busca instituir um verdadeiro Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor, estabelecendo direitos básicos dos usuários dos SACs, deveres gerais dos fornecedores e princípios orientadores para a regulamentação futura.

Entre esses direitos, destacamos a garantia de acesso ao atendimento humano. Embora seja legítima a utilização de sistemas automatizados como instrumentos de triagem, orientação e apoio ao atendimento, tais mecanismos não podem ser empregados para dificultar o contato do consumidor com o fornecedor nem para impedir a adequada apreciação de suas demandas.

Com essa percepção, o substitutivo assegura expressamente ao consumidor o direito de acesso ao atendimento humano, mediante solicitação, vedando a imposição de fluxos excessivos, repetitivos ou artificiais destinados a desestimular ou impedir esse acesso. Busca-se, assim, preservar a liberdade de escolha do consumidor e impedir que a automação se converta



em obstáculo ao exercício dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Também merece acolhimento a Emenda nº 1/2025 – CDC, que aperfeiçoa os mecanismos de transparência e eficiência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor ao prever a divulgação de informações sobre a tentativa prévia de solução junto ao fornecedor e ao estabelecer prazo para manifestação das empresas nos procedimentos administrativos de intermediação de conflitos.

Acreditamos que a medida fortalece os mecanismos de solução consensual de controvérsias, promove maior resolutividade administrativa e contribui para o aprimoramento das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, sem criar qualquer condicionamento ao exercício do direito constitucional de ação.

Consideramos, portanto, que as proposições aperfeiçoam o sistema de proteção do consumidor, fortalecem a transparência das relações de consumo, promovem a inclusão dos consumidores mais vulneráveis e contribuem para a redução de conflitos.

Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 4.193, de 2025, do Projeto de Lei nº 6.582, de 2025, e da Emenda nº 1/2025 – CDC, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 10 de julho de 2026.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Relator



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.193, DE 2025

Apensado: PL nº 6582/2025

Institui o Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor, estabelece normas gerais sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs e altera o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui o Marco Nacional de Atendimento ao Consumidor e estabelece normas gerais aplicáveis aos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs mantidos por fornecedores de produtos e serviços, públicos ou privados e altera o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor observarão os seguintes princípios:

I – respeito à dignidade, à saúde, à segurança e aos interesses econômicos do consumidor;

II – boa-fé, transparência e cooperação nas relações de consumo;

III – efetividade da proteção e defesa do consumidor;

IV – acessibilidade e inclusão;

V – tratamento adequado aos consumidores em condição de vulnerabilidade;

VI – eficiência, simplicidade e facilidade de acesso aos canais de atendimento;

VII – proteção dos dados pessoais e da privacidade;



VIII – prevenção e solução consensual de conflitos;

IX – liberdade de escolha dos meios de atendimento disponibilizados ao consumidor.

Art. 3º São direitos básicos do consumidor no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor:

I – acesso gratuito aos canais de atendimento disponibilizados pelo fornecedor;

II – atendimento adequado, tempestivo e compatível com a natureza da demanda apresentada;

III – obtenção de informações claras, corretas, precisas e ostensivas;

IV – recebimento de protocolo ou mecanismo equivalente que permita o acompanhamento da demanda;

V – acesso aos registros e ao histórico de suas interações com o fornecedor, na forma da regulamentação;

VI – atendimento acessível às pessoas com deficiência e aos demais consumidores que necessitem de recursos específicos de acessibilidade;

VII – confirmação das solicitações que impliquem alteração, suspensão, cancelamento ou encerramento de contratos;

VIII - acesso ao atendimento humano, nos termos desta Lei.

Art. 4º Os fornecedores deverão disponibilizar canais de atendimento compatíveis com a natureza, a complexidade e o porte de suas atividades, observadas as disposições desta Lei e de sua regulamentação.

§ 1º Os canais de atendimento deverão assegurar meios efetivos para apresentação, acompanhamento e solução das demandas dos consumidores.

§ 2º É vedada a adoção de mecanismos destinados a dificultar, retardar, restringir ou inviabilizar o exercício dos direitos do consumidor ou o acesso aos canais de atendimento.



§ 3º Os sistemas automatizados de atendimento poderão ser utilizados como ferramenta de apoio, orientação, triagem ou solução de demandas, desde que não impeçam, dificultem ou desestimulem o acesso do consumidor ao atendimento humano.

Art. 5º É assegurado ao consumidor o direito de acesso a atendimento humano nos Serviços de Atendimento ao Consumidor.

§ 1º O acesso ao atendimento humano deverá ocorrer por procedimento simples, ostensivo e acessível, vedada a imposição de etapas excessivas, repetitivas, desnecessárias ou artificiais que dificultem sua obtenção.

§ 2º O fornecedor deverá assegurar o encaminhamento imediato para atendimento humano quando:

- I – houver solicitação do consumidor;
- II – a demanda exigir análise individualizada;
- III – os mecanismos automatizados não forem capazes de solucionar a questão apresentada;
- IV – estiverem envolvidos consumidores em condição de vulnerabilidade ou situações que demandem tratamento diferenciado;
- V – a demanda envolver serviços essenciais, riscos à saúde ou à segurança, contestação de cobranças, cancelamento contratual ou outras hipóteses definidas em regulamento.

§ 3º A regulamentação poderá estabelecer critérios de operacionalização do atendimento humano, observadas as garantias previstas nesta Lei.

Art. 6º Os fornecedores deverão adotar procedimentos aptos a assegurar a efetiva resolução das demandas dos consumidores, observados indicadores de qualidade, resolutividade, tempo de resposta e satisfação dos usuários, na forma da regulamentação.

Art. 7º Os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor deverão utilizar indicadores de resolutividade e



qualidade do atendimento para fins de monitoramento do mercado, formulação de políticas públicas e divulgação de informações aos consumidores.

Art. 8º A regulamentação desta Lei disporá sobre:

I – padrões mínimos de qualidade dos serviços de atendimento;

II – requisitos de acessibilidade e inclusão;

III – procedimentos de atendimento humano e automatizado;

IV – critérios de registro, guarda e disponibilização de informações;

V – indicadores de desempenho e resolutividade;

VI – mecanismos de transparência e prestação de informações aos consumidores;

VII – especificidades aplicáveis aos setores sujeitos à regulação própria.

Art. 9º O art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-os pública e periodicamente, com indicação, entre outras informações relevantes:

I – de seu atendimento ou não pelo fornecedor;

II – da existência ou não de tentativa prévia de solução diretamente junto ao fornecedor.

.....

§ 3º O fornecedor deverá manifestar-se nos procedimentos de intermediação de conflitos instaurados perante órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, agências reguladoras ou entidades públicas com atribuições correlatas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, sem prejuízo de prazo diverso previsto em legislação específica.



§ 4º Os órgãos referidos no § 3º deverão incentivar a busca de solução direta entre consumidor e fornecedor, sem prejuízo do acesso aos mecanismos administrativos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário.” (NR)

Art. 10. O descumprimento desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 10 de Julho de 2026.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Relator

