



PROJETO DE LEI Nº , DE 2026
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para vedar a exclusividade de canais digitais no acesso a serviços públicos e garantir o direito ao atendimento presencial ou físico.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 5º

§ 1º A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

§ 2º A impossibilidade de acesso do usuário a dispositivos eletrônicos, aplicativos ou rede mundial de computadores não poderá fundamentar a aplicação de multas, penalidades administrativas ou a restrição de uso de bens e serviços públicos, devendo a administração oferecer meios alternativos de cumprimento de obrigações e pagamentos." (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

A presente proposição legislativa decorre da constatação de que o processo de digitalização dos serviços públicos, embora legítimo e desejável sob a ótica da modernização administrativa, tem produzido efeitos colaterais que atingem de forma desproporcional parcelas significativas da população brasileira. É fundamental, nesse contexto, registrar o agradecimento a Igor Reis de Godoi, cuja iniciativa e atenção às situações concretas vivenciadas pelos usuários de serviços públicos foram decisivas para a formulação deste projeto. Sua contribuição evidencia que a transformação digital, quando implementada sem salvaguardas jurídicas adequadas, pode converter-se em um mecanismo silencioso de penalização social.

A Lei nº 13.460, de 2017, foi concebida para fortalecer a posição do usuário frente à Administração Pública, estabelecendo direitos básicos como o tratamento digno, a prestação adequada dos serviços e a proteção contra exigências desproporcionais. Entretanto, a experiência recente revela uma lacuna normativa relevante: a ausência de vedação expressa à aplicação de multas, penalidades ou restrições de direitos fundadas exclusivamente na incapacidade do cidadão de acessar meios digitais. Em diversas situações concretas, especialmente em serviços municipalizados ou concedidos, o usuário passa a ser sancionado não por descumprir deliberadamente uma obrigação, mas por não conseguir operar aplicativos, plataformas eletrônicas ou sistemas online que se tornaram, na prática, a única via de cumprimento.

Essa realidade é particularmente grave em um país marcado por desigualdades estruturais de renda, escolaridade, faixa etária e conectividade. Idosos, pessoas com deficiência, populações rurais, moradores de periferias urbanas e cidadãos em situação de vulnerabilidade econômica são os mais afetados por esse modelo de administração punitiva digitalizada. Ao permitir que a falta de acesso à internet, a dispositivos eletrônicos ou a habilidades tecnológicas resulte em multas automáticas ou restrições ao uso de bens e serviços públicos, o Estado inverte a lógica da eficiência administrativa





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

e viola o princípio da igualdade material, tratando desigualmente aqueles que já se encontram em desvantagem social.

A proposta de acréscimo do § 2º ao Art. 5º da Lei nº 13.460/2017 tem como objetivo restabelecer o equilíbrio dessa relação, afirmando de forma inequívoca que a exclusão digital não pode ser convertida em infração administrativa. O dever de eficiência e de adequação dos meios recai sobre a Administração Pública, que deve oferecer alternativas presenciais, analógicas ou assistidas para o cumprimento de obrigações e pagamentos. Não se trata de negar a legitimidade dos meios digitais, mas de impedir que eles se tornem um filtro excludente para o exercício de direitos e deveres básicos.

Ao positivarmos essa garantia, o projeto impede que a tecnologia seja utilizada como instrumento indireto de arrecadação punitiva ou de restrição de direitos, fortalecendo o caráter protetivo da Lei do Usuário de Serviço Público. A medida também contribui para a redução de conflitos administrativos e judiciais, uma vez que muitas penalidades aplicadas em razão da exclusão digital acabam sendo questionadas judicialmente, gerando custos adicionais ao Estado.

Dessa forma, a iniciativa proposta, inspirada e impulsionada pela contribuição de Igor Reis de Godoi, reafirma que a modernização do serviço público deve caminhar lado a lado com a justiça administrativa e a dignidade da pessoa humana. O Estado digital não pode ser um Estado sancionador por omissão tecnológica do próprio cidadão, mas sim um Estado inclusivo, que reconhece a diversidade de condições da população e assegura que nenhum brasileiro seja multado, punido ou privado de direitos por simplesmente não estar conectado.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado **AMOM MANDEL**
(REPUBLICANOS/AM)



Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 – Brasília-DF
Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD268443589800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

