

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.889, DE 2023

Garante aos idosos e analfabetos que pelo menos 10% (dez por cento) do total de atendimentos à distância seja realizado no formato presencial, em estabelecimentos públicos e privados.

Autor: Deputado HELIO LOPES

Relator: Deputado ALBERTO FRAGA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.889, de 2023, de autoria do Deputado Helio Lopes, tem por objetivo assegurar aos idosos e analfabetos que pelo menos 10% (dez por cento) do total de atendimentos a distância seja realizado no formato presencial, em estabelecimentos públicos e privados.

A iniciativa foi distribuída para apreciação de mérito pelas Comissões de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e de Defesa do Consumidor, e para análise de constitucionalidade e de juridicidade pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do RICD).

A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e o art. 151, inciso III, ambos do RICD.

Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa foi aprovado o parecer do Relator, Dep. Sargento Portugal, favorável à iniciativa.

Ao fim do prazo regimental, nesta Comissão, foi apresentada uma emenda ao projeto (EMC 1/2023 CDC), de autoria do Deputado Gilberto Abramo, que propõe a supressão do art. 1º do PL nº 1.889/2023, sob o fundamento de que a medida poderia ser discriminatória e gerar efeitos



negativos ao público a que se destina, especialmente ao obrigar idosos com dificuldades de locomoção a se deslocar para atendimento presencial, inclusive entre municípios que não possuem unidades públicas de atendimento.

Alega, além disso, que a regra poderia prejudicar a liberdade de concorrência em relação às empresas que oferecem serviços exclusivamente digitais, bem como reduzir a liberdade de escolha dos consumidores e criar dificuldades práticas para o cumprimento da meta pelos prestadores de serviços públicos.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

No Projeto de Lei nº 1.889, de 2023, o nobre Deputado Helio Lopes propõe assegurar às pessoas idosas e às pessoas não alfabetizadas que pelo menos 10% dos atendimentos realizados a distância também sejam oferecidos de forma presencial, sem prejuízo dos demais direitos que já lhes são assegurados.

A proposta original também estabelece regras para esses atendimentos. Prevê-se, inicialmente, que o atendimento seja realizado em horários previamente designados, de modo a organizar o fluxo de atendimento e evitar filas e longos períodos de espera. Além disso, os estabelecimentos deverão manter, em local visível, informações sobre os horários destinados ao atendimento de pessoas idosas e não alfabetizadas, inclusive quanto ao cumprimento do percentual mínimo estabelecido. A iniciativa também busca impedir a utilização de sistemas automatizados que possam dificultar a compreensão ou o acesso aos serviços, como filas eletrônicas ou senhas que dependam de aplicativos.

Sabemos que pessoas idosas, assim como aquelas que não tiveram a oportunidade de se alfabetizar, podem encontrar dificuldades para utilizar determinados serviços oferecidos exclusivamente por meios digitais ou automatizados. Por isso, a iniciativa apresenta mérito ao buscar promover a



inclusão e assegurar condições adequadas de acesso a serviços e ao exercício de direitos por esses grupos.

É importante observar, contudo, que a preocupação manifestada pela proposição não é inteiramente nova no ordenamento jurídico. A legislação e a regulamentação vigentes já contemplam, em diferentes contextos, mecanismos destinados a assegurar acessibilidade, adequação do atendimento e, em determinados setores, a preservação de canais de atendimento presencial ou humano.

No âmbito dos serviços públicos, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece, entre outras diretrizes, a acessibilidade, a utilização de linguagem simples e compreensível, a cortesia e a adequação entre meios e fins na prestação dos serviços. No setor financeiro, a Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, veda às instituições por ela abrangidas impedir, recusar, dificultar ou restringir o atendimento presencial, inclusive nos guichês de caixa, ainda que estejam disponíveis outros canais.

Nas relações de consumo, o Decreto nº 11.034, de 2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo federal, prevê, entre outras medidas, o acesso gratuito ao SAC e a disponibilização de atendimento humano no canal telefônico por período mínimo de oito horas diárias.

Essas normas evidenciam que a proteção ao atendimento acessível, presencial ou humano já encontra respaldo no ordenamento jurídico, embora submetida a diferentes âmbitos de aplicação e condições. A alteração proposta busca, portanto, suprir essa necessidade de proteção de forma mais abrangente, estabelecendo uma garantia de caráter geral, aplicável aos serviços públicos e às relações de consumo, sem substituir as regras específicas já vigentes.

A proposição em exame permite, assim, avançar nessa proteção diante da crescente digitalização dos serviços, especialmente ao enfrentar a situação em que o usuário não consegue utilizar, de forma autônoma, o canal digital ou sistema automatizado disponibilizado para acesso ao serviço ou exercício de direito.



Nesses casos, a mera existência de um canal digital ou automatizado não assegura, por si só, que o usuário consiga efetivamente acessar o serviço, obter as informações de que necessita ou exercer seu direito. O substitutivo procura, portanto, assegurar uma alternativa de atendimento humano que permita superar essa dificuldade, sem impor uma forma única de organização do atendimento.

É nesse ponto que consideramos pertinente a emenda apresentada perante esta Comissão pelo ilustre Deputado Gilberto Abramo. A reserva obrigatória de percentual mínimo de atendimentos presenciais pode, em determinadas situações, gerar deslocamentos desnecessários, restringir a liberdade de escolha do consumidor quanto ao canal de atendimento e impor custos adicionais a fornecedores que atuam predominantemente por meios digitais.

Além disso, a diversidade de modelos de prestação de serviços recomenda cautela na adoção de uma solução uniforme para atividades com características distintas.

Entendemos, contudo, que essas ponderações não afastam a finalidade protetiva do projeto. É possível preservar essa finalidade por meio de solução mais diretamente vinculada à situação que se pretende enfrentar: em vez de estabelecer percentual mínimo de atendimentos presenciais, assegurar alternativa de atendimento humano quando o usuário declarar não ter condições de utilizar, de forma autônoma, o canal digital ou sistema automatizado necessário ao acesso ao serviço ou ao exercício de seu direito.

A solução proposta procura, assim, preservar a finalidade de inclusão e acessibilidade que orienta o projeto, mas com alcance mais geral, de modo a beneficiar todos os consumidores que tenham dificuldades para acessar os serviços, sem sujeitá-los a tratamento discriminatório ou constrangedor em razão de suas condições.

Essa abordagem permite que a proteção seja assegurada a partir da necessidade concreta de cada usuário, sem exigir que ele declare, justifique ou comprove que se enquadra em condição ou grupo específico,



como o de pessoa idosa ou não alfabetizada, o que contribui para uma tutela mais ampla e inclusiva.

A partir dessas considerações, entendemos que a proteção buscada pela proposição pode ser fortalecida mediante uma formulação que, além de contemplar as pessoas idosas e as pessoas não alfabetizadas, alcance todo usuário ou consumidor que, nas circunstâncias previstas, não consiga utilizar, de forma autônoma, o canal digital ou sistema automatizado necessário ao acesso ao serviço ou ao exercício de direito.

Por essa razão, o substitutivo concentra as modificações no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017), estabelecendo uma garantia de caráter geral, sem afastar as proteções específicas já asseguradas às pessoas idosas e às pessoas não alfabetizadas pela legislação vigente.

Dessa forma, as pessoas idosas e as pessoas não alfabetizadas também ficam abrangidas pela proteção, sem necessidade de comprovação ou enquadramento em uma categoria específica, ao mesmo tempo em que a garantia se estende a outros usuários e consumidores que possam enfrentar dificuldade semelhante.

Ante o exposto, **meu voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 1.889, de 2023, e da EMC 1/2023 CDC, apresentada perante esta Comissão, na forma do Substitutivo anexo.**

Sala da Comissão, em 21 de setembro de 2026.

Deputado ALBERTO FRAGA
Relator

2026-13732



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.889, DE 2023

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para assegurar alternativa de atendimento humano quando o acesso a serviços ou a direitos depender de canal digital ou sistema automatizado, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para assegurar alternativa de atendimento humano quando o acesso a serviços ou a direitos depender de canal digital ou sistema automatizado.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º
.....

XIV – a disponibilização, sem custo adicional, de atendimento humano ao consumidor que declarar não ter condições de utilizar, de forma autônoma, sistema digital ou automatizado necessário à contratação, alteração ou cancelamento de serviço, obtenção de informações, fruição do serviço ou exercício de outros direitos decorrentes da relação de consumo.

§1º

§2º O atendimento humano previsto no inciso XIV deste artigo não poderá se limitar ao fornecimento de orientações sobre a utilização do canal digital ou automatizado quando a demanda



puder ser processada, encaminhada ou solucionada diretamente pelo atendente humano, e deverá possibilitar, em condições equivalentes às do canal digital ou sistema automatizado, o acesso ao serviço, a obtenção de informações e o exercício do direito pelo usuário, observado o disposto na legislação específica.” (NR)

Art. 3º O art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XVII e XVIII:

“Art. 5º

.....

XVII – disponibilização de atendimento por meio de linguagem clara e acessível, consideradas as necessidades específicas do usuário;

XVIII – disponibilização de alternativa de atendimento humano, presencial ou por meio remoto, ao usuário que declarar não ter condições de utilizar, de forma autônoma, canal digital ou sistema automatizado necessário ao acesso ao serviço.

.....” (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e vinte dias de sua publicação.

Sala da Comissão, em 21 de setembro de 2026.

Deputado ALBERTO FRAGA
Relator

2026-13732

