

Proposta também garante atendimento humano quando solicitado; a Câmara dos Deputados discute o assunto

O [Projeto de Lei 2406/26](#) define regras para o atendimento não presencial aos consumidores. O texto regulamenta o uso de sistemas automatizados e garante atendimento humano imediato quando o consumidor solicitar.

A proposta, em análise na Câmara dos Deputados, determina ainda que o cliente receba a primeira resposta em até um dia útil.

O texto proíbe a cobrança de multas por quebra de fidelidade se o serviço for prestado de forma inadequada.

“A substituição do atendimento humano por sistemas automatizados, muitas vezes opacos, limitados e ineficazes, tem imposto ao consumidor um verdadeiro labirinto digital”, afirmou o deputado Reimont (PT-RJ), autor da proposta.

Transparência

O texto exige transparência no uso de inteligência artificial (IA) e de outros sistemas automatizados. Além disso, o atendimento automatizado deverá ser identificado de forma clara para que o cliente não seja enganado.

Em caso de falhas ou de interrupções em serviços contínuos, o consumidor poderá exigir abatimento automático na próxima fatura ou pedir a restituição proporcional dos valores já pagos.

O descumprimento das regras sujeitará os infratores às sanções previstas no [Código de Defesa do Consumidor](#).

O projeto também estabelece que as micro e pequenas empresas terão tratamento simplificado, a ser regulamentado posteriormente.

Próximos passos

O projeto será analisado em caráter conclusivo pelas comissões de Indústria, Comércio e Serviços; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Para virar lei, precisa ser aprovado pela Câmara e pelo Senado.

Fonte: Agência Câmara de Notícias, em 11.08.2026