CONGRESSO NACIONAL

EMENDA Nº - CMMPV 1396/2026
(à MPV 1396/2026)

Acrescente-se, onde couber, na Medida Provisória o seguinte artigo:

"**Art.** As obrigações estabelecidas pelo Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, somente serão exigíveis após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

§ 1º Até o término do prazo de que trata o caput, aplicam-se aos fornecedores as normas do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

§ 2º Não serão aplicadas sanções administrativas por descumprimento das obrigações estabelecidas pelo Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026, ocorrido antes do término do prazo de que trata o caput."

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026, publicado no Diário Oficial da União de 13 de outubro de 2026, substitui integralmente o Decreto nº 11.034, de 2022, e passa a vigorar apenas vinte dias após sua publicação. O novo regulamento impõe obrigações operacionais de grande porte aos fornecedores. Entre elas: atendimento humano por telefone das 8h às 20h, todos os dias da semana (art. 14, § 1º); tempo máximo de espera de vinte segundos

LexEdit
CD262475417800
Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD262475417800
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Junio Amaral

para ao menos 80% das demandas (art. 15, I); retorno, em até trezentos segundos, de ligações interrompidas (art. 14, § 3º); limite de cinco níveis de atendimento (art. 16); e envio de dados de atendimento por plataformas digitais (art. 2º).

O cumprimento dessas regras exige contratação e treinamento de pessoal, revisão de contratos com centrais de atendimento e reconfiguração de sistemas telefônicos e eletrônicos. Vinte dias são insuficientes para isso. O próprio Poder Executivo reconheceu essa necessidade em 2022, quando concedeu cento e oitenta dias de *vacatio legis* ao Decreto nº 11.034. A emenda apenas reproduz esse prazo.

A matéria guarda pertinência temática direta com a Medida Provisória nº 1.396, de 2026. A MPV disciplina a autenticação, a identificação e o bloqueio de chamadas telefônicas, para combater fraudes e o uso abusivo das redes, em proteção do consumidor. Ela exige identificação das chamadas originadas por pessoas jurídicas (art. 4º) e determina o bloqueio de acessos com uso abusivo, assim entendido o volume superior a mil chamadas por acesso por dia, com ao menos 85% de chamadas curtas, incluídas as não atendidas e as encaminhadas à caixa postal (art. 6º). As ligações de retorno que o novo SAC torna obrigatórias são justamente chamadas originadas por pessoas jurídicas, em grande volume, e muitas delas não serão atendidas.

Os dois atos, portanto, incidem sobre a mesma infraestrutura e as mesmas operações de telefonia empresarial, e precisam ser implantados de forma coordenada. A própria MPV adota implantação escalonada: concede sessenta dias para a regulamentação pela Anatel e condiciona a exigibilidade das

LexEdit
CD262475417800
Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD262475417800
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Junio Amaral

obrigações de autenticação à vigência dessa regulamentação (art. 8º). Exigir a adequação integral do SAC telefônico antes que essas regras estejam definidas obrigaria as empresas a refazer investimentos em sistemas e criaria risco de bloqueio de chamadas legítimas de atendimento ao consumidor.

O § 1º evita qualquer vácuo de proteção. Até o fim do prazo, continuam aplicáveis as regras do Decreto nº 11.034, de 2022, que já asseguram padrões mínimos de atendimento. O § 2º garante segurança jurídica, pois a lei de conversão tende a ser sancionada depois de iniciada a vigência do novo decreto.

A emenda não altera o conteúdo do Decreto nº 13.135, de 2026, nem restringe a competência regulamentar do Presidente da República (art. 84, IV, da Constituição). Limita-se a fixar regra de transição razoável, em benefício da efetividade das novas normas e dos próprios consumidores. Pelas razões expostas, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação desta emenda.

Sala da comissão, 19 de outubro de 2026.

Deputado Junio Amaral
(PL - MG)

LexEdit
CD262475417800

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD262475417800
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Junio Amaral