

Reflexões acerca do fenômeno da “totemização do atendimento” no Brasil: Entre a eficiência e a exclusão

Gilda Figueiredo Ferraz de Andrade

1. Resumo e introdução

Resumo.

A substituição do atendimento humano por totens de autoatendimento, aplicativos e assistentes virtuais já não é um detalhe de gestão: tornou-se o modo padrão de acesso a bancos, restaurantes, supermercados, aeroportos, clínicas e até a serviços públicos.

Este artigo sustenta que a totemização é legítima como *opção adicional* de atendimento, mas se torna ilícita ou socialmente nociva quando é imposta como *único* caminho, porque converte eficiência empresarial em barreira de acesso, transfere trabalho não remunerado ao consumidor e exclui os hipervulneráveis.

Analisa-se o marco legal e a doutrina brasileira, as críticas ao fenômeno e a experiência de Estados Unidos, Europa e Ásia, para ao final propor medidas regulatórias, empresariais e judiciais.

Palavras-chave: totemização; autoatendimento; direito do consumidor; hipervulnerabilidade; inclusão digital; atendimento humano.

Hoje, no Brasil, o consumidor chega a uma agência, a uma lanchonete ou a um balcão de companhia aérea e encontra, no lugar de uma pessoa, uma tela sensível ao toque.

O fenômeno, que aqui se chama *totemização do atendimento*, avançou com a pandemia de covid-19, quando o contato físico se tornou um risco, e foi consolidado pela redução de custos de pessoal e pela expansão de pagamentos digitais, como o Pix.

A questão jurídica central que se nos apresenta não é se a tecnologia é boa ou má, mas **quem arca com o custo da transição e quem fica para trás.**

O presente estudo parte do princípio de que o fornecedor pode inovar, mas não pode, sob o argumento da inovação, esvaziar o direito do consumidor de ser atendido de forma adequada, clara e acessível (CDC, art. 6º, III, X).

2. O que é a totemização do atendimento

Totemização é a substituição progressiva da mediação humana por terminais de autoatendimento (totens), aplicativos e assistentes virtuais, de modo que o consumidor passa a executar sozinho tarefas antes realizadas por um atendente.

O termo é um neologismo da prática empresarial e jornalística brasileira, não uma categoria técnica do direito; aqui é usado em sentido amplo, abrangendo o totem físico, o aplicativo e o *chatbot*.

Três traços a distinguem do autoatendimento tradicional, como o caixa eletrônico, que sempre coexistiu com o balcão:

- **Caráter substitutivo, e não complementar:** o canal humano é reduzido, escondido ou extinto.
- **Transferência de trabalho:** o consumidor digita o pedido, lê o código de barras, preenche o cadastro e resolve o erro, tarefas antes remuneradas ao fornecedor.
- **Dependência de capital digital:** exige smartphone, internet, letramento digital, visão e destreza motora e, muitas vezes, cadastro biométrico.

O movimento foi acelerado por quatro fatores:

a redução de custos com pessoal e com agências; a pandemia de covid-19, que normalizou o contato sem toque;

a difusão do Pix e dos pagamentos digitais;

e a automação por inteligência artificial, que passou do roteiro fixo ao atendimento conversacional.

A reação legislativa é recente e ainda fragmentária: em 2026 tramitam no Congresso projetos como o [PL 2.405/2026](#), que obriga o sistema financeiro a manter atendimento humano, o [PL 1.159/2026](#), que altera o Estatuto da Pessoa Idosa, e o [PL 2.704/2026](#), voltado a serviços essenciais.

3. Marco constitucional e legal brasileiro

O Brasil não possui lei federal que garanta, de forma geral, o direito de ser atendido por um ser humano; o direito extrai-se de princípios constitucionais, do CDC e de normas setoriais e protetivas.

A lacuna explica a profusão de projetos de lei e de leis locais recentes.

Na Constituição, três vetores sustentam o tema:

a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III) , a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V);

o dever de amparo às pessoas idosas (art. 230); e a "proteção em face da automação, na forma da lei", prevista no art. 7º, XXVII, que nunca foi regulamentada e que hoje serve mais de argumento do que de norma operativa.

Duas observações completam o quadro acima.

Primeiro, a jurisprudência do STJ já protege o *tempo do consumidor*: no REsp 1.737.412/SE, de 2019, a Terceira Turma reconheceu dano moral coletivo a banco que descumpria regras de tempo máximo de espera no atendimento presencial, por violar a boa-fé objetiva e a função social da atividade produtiva.

Segundo, o marco legal da inteligência artificial (PL 2.338/2023) pode vir a disciplinar a transparência e a intervenção humana em sistemas de atendimento; sua redação e sua situação na Câmara devem ser conferidas antes de qualquer citação como direito vigente.

4. A doutrina pátria

A doutrina brasileira ainda não construiu uma teoria específica do "direito ao atendimento humano", mas dispõe de ferramentas consolidadas que, combinadas, a sustentam.

Cinco linhas merecem destaque.

Vulnerabilidade e hipervulnerabilidade. Para Cláudia Lima Marques, a vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 4º, I) desdobra-se em técnica, jurídica, fática e informacional, e se agrava em grupos como idosos, crianças e pessoas com deficiência.

O STJ, em voto do ministro Antonio Herman Benjamin, consagrou a expressão *hipervulnerável* para designar quem sofre vulnerabilidade potencializada (REsp 586.316/MG).

Aplicada ao autoatendimento, a ideia é direta: um totem desenhado para o consumidor médio é, para o idoso, o analfabeto funcional ou a pessoa com deficiência visual, um obstáculo, e o fornecedor que o impõe como único canal se aproveita da condição do consumidor, o que o art. 39, IV, do CDC veda.

Dever de informação e de adequação do serviço.

Bruno Miragem e a doutrina consumerista em geral tratam a informação como dever positivo de clareza e de efetiva compreensão, não de mera disponibilização.

Interfaces confusas, termos de uso ilegíveis e fluxos que escondem o cancelamento ou o canal humano violam esse dever e tornam o serviço defeituoso (art. 14, CDC).

Boa-fé objetiva e função social.

Na linha de Judith Martins-Costa, a boa-fé gera deveres anexos de cooperação e de proteção.

Impor ao cliente a dificuldade como estratégia de contenção de custos é conduta contrária a esses deveres, tese acolhida pelo STJ no REsp 1.737.412/SE ao afirmar que desrespeitar garantias legais para otimizar lucro ofende a boa-fé objetiva e a função social da atividade produtiva.

Desvio produtivo do consumidor.

A teoria de Marcos Dessaune, hoje aplicada pelo STJ, qualifica o tempo e o esforço do consumidor como bem jurídico: o fornecedor que o obriga a desviar-se de suas atividades para resolver um problema que ele mesmo causou, ou cuja solução dificultou, responde por dano.

É o fundamento mais promissor para o *doom loop* do robô que nunca transfere para uma pessoa.

Exclusão digital e direitos fundamentais.

Já Sérgio Amadeu da Silveira vê a exclusão digital como reprodução, no plano da informação, de desigualdades sociais e econômicas, de modo que a política de acesso não pode ser tratada como questão de mercado.

Na seara civil-constitucional, por outro lado, a leitura de Maria Celina Bodin de Moraes sobre a dignidade como cláusula geral autoriza ver na imposição de barreiras tecnológicas desproporcionais uma lesão à pessoa, e não só ao patrimônio.

A lacuna doutrinária está em transformar essas peças em um direito autônomo: o *direito à mediação humana*, exercível a pedido do consumidor, sem custo adicional e em prazo razoável.

É essa a proposta que o item 10 detalha.

5. As críticas ao fenômeno

As críticas à totemização convergem em seis pontos, e nenhum deles nega o valor da tecnologia: porém, todos questionam a forma como ela é imposta.

1. **Exclusão e discriminação indireta.** Idosos, pessoas com baixa escolaridade, pessoas com deficiência, moradores de áreas sem conectividade e quem não possui smartphone são tratados como exceção.
2. A norma aparentemente neutra ("use o aplicativo") produz efeito discriminatório, figura conhecida como discriminação indireta.
3. **Transferência de trabalho ao consumidor.** Na literatura sociológica, o fenômeno é chamado de *prosumption* (George Ritzer): o cliente executa gratuitamente tarefas do fornecedor, sem desconto no preço e sem responsabilidade por falhas. No Brasil, é a mesma lógica que o desvio produtivo descreve do lado do dano.
4. **Desemprego e precarização.** A Constituição prevê proteção em face da automação (art. 7º, XXVII), mas a norma não foi regulamentada. A substituição de caixas, atendentes e bancários por terminais afeta empregos de baixa e média qualificação, e o trabalho humano remanescente costuma ser deslocado para funções de vigilância dos próprios totens.
5. **Opacidade, erros e doom loops.** O relatório de 2023 do órgão regulador de consumo financeiro dos EUA (CFPB) descreve "ciclos sem saída" em que o robô repete respostas inúteis sem encaminhar a uma pessoa. Quando o sistema erra, o custo da correção recai sobre o consumidor.
6. **Privacidade e biometria.** Totens e câmeras coletam imagem, voz e dados biométricos, em geral sem consentimento específico e destacado, em tensão com os arts. 7º, 9º e 11 da LGPD.
7. **Perda de relação e de contexto.** O atendente humano reconhece situações atípicas, adapta a regra ao caso e acolhe. O autoatendimento padroniza e, em serviços sensíveis (saúde, previdência, crédito, superendividamento), pode agravar o dano.

Há ainda a crítica de quem defende a totemização, que merece registro por honestidade intelectual: o autoatendimento reduz filas, preços e erros de digitação, atende fora do horário comercial, favorece pessoas que preferem não interagir com ninguém e pode ampliar o acesso a serviços em municípios sem agências.

A resposta jurídica adequada, portanto, não é a proibição, mas a **garantia de alternativa humana** e de **desenho inclusivo**.

6. América do Norte: autorregulação, acessibilidade e correção de rumo pelo mercado

Nos Estados Unidos, este tema é tratado sobretudo por acessibilidade (ADA) e por proteção do consumidor financeiro, e a correção mais visível veio do próprio mercado, não de uma lei que garanta atendimento humano.

Doutrina. A sociologia norte-americana foi pioneira em nomear o fenômeno: George Ritzer cunhou a "McDonalddização" da sociedade e, depois, o conceito de *prosumption*, o consumidor que produz o que consome.

Sherry Turkle, em *Alone Together*, questiona o que se perde quando a tecnologia substitui a presença humana, e Virginia Eubanks, em *Automating Inequality*, mostra como a automação de serviços sociais pune desproporcionalmente os mais pobres.

No direito, a discussão gira em torno do *Title III* da Lei dos Americanos com Deficiência (ADA), cujas normas técnicas de 2010 tratam de caixas eletrônicos e máquinas de bilhetagem, e da jurisprudência que estende o dever de acessibilidade a serviços digitais.

Realidade.

- **Bancos e chatbots.** Em junho de 2023, o CFPB publicou o relatório *Chatbots in Consumer Finance*, no qual descreve reclamações de "ciclos sem saída" e alerta que chatbots deficientes que impedem o acesso a um atendente humano podem levar a violações da lei. O órgão ressaltou que idosos e pessoas com outra língua materna tendem a ser os mais afetados. É um exemplo de regulação por *standard* (dever de não frustrar o acesso), não por proibição.
- **Varejo e recuo do autoatendimento.** A partir de 2023-2024, redes como Walmart, Costco e Wegmans revisaram sua estratégia de autoatendimento; o CEO da Dollar

General afirmou que a empresa havia confiado demais nos caixas automáticos e que eles deveriam ser canal secundário, não primário. Estudo citado pela imprensa associa lojas com caixas automáticos a perdas (furtos e erros) de cerca de 4%, mais que o dobro da média do setor. A lição é econômica e não só jurídica: o custo oculto da totemização pode superar a economia salarial.

- **Dinheiro em espécie.** Estados e cidades norte-americanos, como Nova York e Nova Jersey, passaram a proibir lojas de recusar dinheiro, sob o argumento de que a recusa exclui quem não tem conta bancária. Trata-se de política equivalente, no pagamento, ao que se busca no atendimento.

Leitura para o Brasil. O modelo norte-americano ensina que (i) o dever de oferecer alternativa humana pode ser extraído de normas gerais de práticas desleais e abusivas, como o CFPB faz, e (ii) incentivos econômicos reais, como furtos e abandono de carrinho, levam as empresas a recuar sem lei. Mas ele também mostra o limite do mercado: o recuo ocorreu onde havia custo mensurável para a empresa, não onde o custo recaía apenas sobre o consumidor vulnerável.

7. Europa: acessibilidade por diretiva e direito à intervenção humana

A Europa é o laboratório regulatório mais avançado: combina normas de acessibilidade dos terminais, direito à intervenção humana em decisões automatizadas e, na Espanha, uma lei específica sobre o atendimento ao cliente.

Doutrina. Stefano Rodotà defendeu que a tecnologia deve ser governada à luz do "direito de ter direitos", de modo que a automação não pode esvaziar a posição jurídica da pessoa. Luciano Floridi, com o conceito de *onlife*, sustenta que a fronteira entre o digital e o presencial desapareceu, o que obriga o direito a tratar o acesso digital como condição de cidadania.

Essa visão está na raiz do princípio, de matriz europeia, segundo o qual ninguém deve ser submetido a decisão exclusivamente automatizada sem possibilidade de intervenção humana (RGPD, art. 22).

Realidade.

- **Acessibilidade obrigatória de terminais.** O European Accessibility Act (Diretiva 2019/882) é exigível desde 28 de junho de 2025 e abrange caixas eletrônicos, máquinas de bilhetes, terminais de pagamento e totens de autoatendimento ligados a serviços como bancos, transporte e comércio eletrônico. Terminais já em uso podem permanecer em operação por período de transição, de até cinco anos para os serviços e até o fim de sua vida útil, limitada a 20 anos, para os equipamentos.
- **Espanha: de uma campanha a uma lei.** Em 2022, um médico aposentado de Valência, Carlos San Juan, lançou a campanha *Soy mayor, no idiota*, que reuniu mais de 600 mil assinaturas e levou os bancos a assinar um protocolo voluntário com horários ampliados e atendimento preferencial. Um ano depois, o próprio promotor afirmou que o cumprimento se limitava, na prática, à ampliação de horários. A resposta legislativa foi a Ley de servicios de atención a la clientela, aprovada definitivamente pelo Congresso em 11 de dezembro de 2025 e em vigor desde 28 de dezembro de 2025, que exige serviço de atendimento gratuito, eficaz, universalmente acessível e não discriminatório, com atenção especial a consumidores vulneráveis.
- Versões anteriores do projeto previam o direito de pedir atendimento por uma pessoa e proibiam atender exclusivamente por chatbots; recomenda-se conferir no texto final o alcance exato dessas garantias.
- **Portugal.** O Partido Socialista apresentou projeto para inscrever na Lei de Defesa do Consumidor o direito de, a qualquer momento, pedir atendimento por uma pessoa, apoiado em relatório da associação de consumidores DECO.
- **Reino Unido.** A rede de supermercados Booths retirou os caixas automáticos de 26 de suas 28 lojas, porque os clientes os consideravam lentos, pouco confiáveis e impessoais: um exemplo de que a preferência do consumidor pode ser decisiva.
- **Outros instrumentos.** O RGPD (art. 22) garante o direito de obter intervenção humana em decisões automatizadas, e a Lei de IA da União Europeia (Regulamento 2024/1689) impõe transparência a sistemas que interagem com pessoas, que devem saber que falam com uma máquina; o calendário de aplicação deve ser verificado.

Leitura para o Brasil. A Europa mostra o caminho em três camadas: norma técnica de acessibilidade, lei geral do atendimento com canal humano e direito individual à intervenção humana. A experiência espanhola também alerta que protocolos voluntários tendem a produzir mudanças superficiais e que a lei só mudou o quadro quando o tema virou questão política.

8. Ásia: os países mais digitais enfrentam o preço da exclusão

A Ásia reúne as sociedades mais digitalizadas e mais envelhecidas do mundo, e seus governos já tratam a totemização como problema de política pública, com respostas que combinam obrigação, subsídio e formação.

Doutrina e pensamento.

O filósofo sul-coreano Byung-Chul Han critica a sociedade da transparência e da fluidez, na qual a relação com o outro é substituída por interfaces sem atrito.

No plano jurídico-político, o Japão formulou o conceito de *Society 5.0*, que propõe uma sociedade centrada no ser humano, e a China e a Coreia do Sul adotaram a expressão "fosso digital" (*digital divide*) como categoria de política pública, ligada ao envelhecimento populacional.

Realidade.

- **Coreia do Sul.** País de 52 milhões de habitantes em que mais de 20% da população tem mais de 65 anos, é descrito pela imprensa como um caso extremo de "fosso digital grisalho".
- Uma pesquisa da agência de defesa do consumidor coreana com 300 idosos concluiu que os quiosques de lojas eram o canal mais difícil, e em observação de 10 usuários sem experiência prévia, os cinco com 70 anos ou mais não conseguiram pedir em uma lanchonete. As respostas incluem a Lei de Inclusão Digital, aprovada em 2024 e em vigor desde janeiro de 2026; um programa de quiosques sem barreiras com 9,2 bilhões de won (cerca de US\$ 6,7 milhões) em maio de 2025 para adaptar equipamentos de pequenos fabricantes; e mais de 65 mil sessões de formação para cerca de 650 mil pessoas com mais de 60 anos em 2025, inclusive com vans equipadas com quiosques simulados que visitam centros comunitários.
- **China.** Em dezembro de 2020, o Banco Popular da China determinou que comerciantes e instituições não podem recusar dinheiro em espécie e que não devem criar "lacunas de digitalização", após um caso viral de uma idosa impedida de pagar um serviço de saúde em dinheiro. Houve fiscalização efetiva: em 2023, a filial de Pequim multou duas empresas, uma delas em 190 mil yuans, por recusarem pagamentos em espécie. Os aplicativos de pagamento foram também orientados a criar modos para idosos, com fontes maiores e atendimento assistido.

- **Japão.** A escassez de mão de obra, em um país com cerca de 30% da população acima de 65 anos, impulsiona o autoatendimento no comércio e em restaurantes e levou a lojas de conveniência sem funcionários e a atendentes remotos, que operam o caixa à distância, inclusive no exterior, em turnos noturnos. Aqui a totemização responde a uma carência real de trabalhadores, e não a uma busca de redução de custos; mesmo assim, estudos de aceitação citados na imprensa apontam que parcela dos consumidores evita lojas sem atendimento por insegurança e falta de interação.

Leitura para o Brasil. A Ásia ensina que (i) a política de inclusão pode ser **obrigatória** (China), **fomentada** (Coreia) e **formativa** (treinamento itinerante), (ii) a recusa do meio tradicional é sancionável quando afeta grupos vulneráveis e (iii) a justificativa da totemização muda conforme o contexto: escassez de trabalhadores no Japão, redução de custo no Brasil. No caso brasileiro, o argumento de eficiência merece escrutínio maior, pois a justificativa da escassez de trabalhadores, central no Japão, não se aplica da mesma forma.

9. A realidade brasileira

No Brasil, a totemização avança mais rápido que a regulação, e a resposta tem sido uma enxurrada de projetos de lei e de leis locais, sem coordenação nacional.

O quadro abaixo resume os setores em que o fenômeno é mais visível e o risco jurídico predominante em cada um. A classificação é uma síntese analítica do autor, não um levantamento estatístico.

Três movimentos do legislador merecem nota. Primeiro, o PL 2.405/2026 obriga bancos a manter atendimento humano em agências físicas e canais digitais acessíveis, inclusive de fintechs, com prioridade a idosos e pessoas com deficiência. Segundo, o PL 1.159/2026 altera o Estatuto da Pessoa Idosa para assegurar atendimento presencial e suporte humano em serviços essenciais, e foi relatado no Senado com a premissa de que "a tecnologia não pode substituir integralmente o atendimento humano".

Terceiro, no plano local, a Lei 3.448/2026 de Porto Velho proíbe a substituição total do atendimento humano por sistemas automatizados nas concessionárias e fixa proporção mínima de um atendente por totem, e em Santa Catarina tramita o PL 559/2025, que obriga a manutenção de postos de atendimento de prestadoras de serviços continuados.

Há, ainda, projetos sobre acessibilidade plena de totens (por exemplo, o PL 6.997/2025, registrado na pauta da Câmara).

A profusão de iniciativas revela o problema, mas também um risco: **normas municipais e estaduais divergentes podem ser contestadas por vício de competência**, pois a União legisla privativamente sobre certas matérias (por exemplo, política de crédito, art. 22, VII, e sistema financeiro, art. 192, da Constituição) e a competência concorrente para o consumidor (art. 24, V e VIII) exige observar as normas gerais federais.

Por isso, o caminho mais seguro é uma lei federal de normas gerais, que os entes locais possam suplementar.

Por fim, o Judiciário brasileiro tem sido o principal regulador na ausência de lei: a teoria do desvio produtivo e o REsp 1.737.412/SE oferecem a base para ações individuais e coletivas contra empresas que dificultam o contato humano.

10. Sugestões

A proposta central é consagrar em lei federal um direito à mediação humana: o consumidor pode, a qualquer momento e sem custo, pedir para ser atendido por uma pessoa, e o fornecedor tem prazo para responder. As medidas abaixo são graduadas por essencialidade do serviço e porte do fornecedor, para não onerar de forma desproporcional pequenos negócios.

Ao legislador federal

1. **Lei de normas gerais do atendimento ao consumidor**, aplicável a serviços essenciais (bancário, energia, água, telecomunicações, transporte, saúde suplementar) e, por escalonamento, a demais setores, com o direito à mediação humana, prazo máximo de espera fixado em regulamento (o anteprojeto espanhol de 2022 previa 3 minutos para o telefone) e vedação de cobrança ou de preço diferenciado pelo canal humano.
1. **Regra da não exclusividade**: nos serviços essenciais, o autoatendimento nunca pode ser o único canal; ao menos um canal presencial ou telefônico com pessoa deve permanecer em cada região atendida, com critério objetivo para fechamento de unidades (consulta prévia, aviso antecipado e alternativas).

2. **Regulamentar o art. 7º, XXVII, da Constituição**, com deveres de comunicação prévia, de negociação coletiva e de requalificação dos trabalhadores deslocados, em vez de simples vedação da automação.
3. **Restaurar a revisão humana na LGPD**, esclarecendo que a revisão de decisões automatizadas (art. 20) é feita por pessoa natural, como na Europa (RGPD, art. 22).

Aos reguladores e ao Executivo (Senacon, Banco Central, ANEEL, Anatel, ANAC, ANS)

1. **Padrão técnico de acessibilidade para totens**, tomando como referência a norma europeia EN 301 549 e a ABNT NBR 9050 para posicionamento físico, com voz, braile, ajuste de altura, contraste e opção de chamar um atendente em toda tela.
2. **Indicadores públicos de atendimento por canal**: tempo até falar com uma pessoa, taxa de transbordo do robô para humano e abandono. A divulgação, como já ocorre com as reclamações no Consumidor.gov.br, cria incentivo reputacional.
3. **Regra do transbordo**: o assistente virtual deve encaminhar a uma pessoa após falha reiterada ou a pedido, com ficha do caso já registrada para evitar a repetição da demanda (Decreto 11.034/2022).
4. **Programa nacional de inclusão digital itinerante**, inspirado na Coreia do Sul, com vans, centros comunitários e parceria com bancos e prestadores.

Às empresas

1. **Avaliação de impacto de exclusão** antes de remover o canal humano, medindo quem será prejudicado (idosos, pessoas com deficiência, moradores rurais) e como será mitigado.
2. **Anfitriões de totem**: manter ao menos um atendente por conjunto de terminais, solução que a lei de Porto Velho impõe a concessionárias e que reaproveita os empregados deslocados.
3. **Desenho com usuários** e testes por faixa etária e deficiência, com indicadores de satisfação segmentados.
4. **Biometria apenas com consentimento específico** e alternativa que não dependa de dados sensíveis (LGPD, arts. 7º e 11).

Ao sistema de justiça e à sociedade civil

1. **Ações coletivas** do Ministério Público, das Defensorias e dos Procons, usando o desvio produtivo e o dano moral coletivo (REsp 1.737.412/SE), e **termos de ajustamento de conduta** com metas de atendimento.
2. **Inversão do ônus da prova** (CDC, art. 6º, VIII) para que o fornecedor demonstre que ofereceu alternativa humana acessível.
3. **Monitoramento independente**, com pesquisas periódicas por universidades e entidades de defesa de idosos e de pessoas com deficiência, como fizeram as organizações de mais velhos na Espanha.

Com essas medidas, o Brasil combinaria a camada técnica da Europa (acessibilidade), a fiscalização da China (vedação da recusa de meio tradicional), a política pública da Coreia (formação e subsídio) e o incentivo de mercado dos Estados Unidos (transparência e custos reputacionais).

Conclusão

A totemização é legítima como ampliação de canais e ilegítima como supressão do canal humano; o direito brasileiro já oferece os fundamentos para essa distinção, mas ainda não a transformou em regra clara e nacional.

Dignidade, vulnerabilidade, boa-fé, informação adequada e proteção do tempo do consumidor, já reconhecidos pela doutrina e pelo STJ, bastam para coibir os abusos mais evidentes caso a caso, mas ao custo da litigiosidade e da insegurança para consumidores e empresas.

A experiência comparada converge: Estados Unidos e Reino Unido mostram que o mercado recua quando o custo para a empresa é visível; Europa e Espanha, que sem lei o compromisso voluntário se esvazia; China e Coreia do Sul, que a inclusão digital exige obrigação, subsídio e formação ao mesmo tempo.

O Brasil, com população que envelhece e grande desigualdade de acesso, tem razões adicionais para não deixar a questão apenas ao mercado.

A tarefa legislativa é, portanto, **traduzir em regra o que a doutrina já afirma**: o direito de falar com uma pessoa, a acessibilidade dos terminais, a transparência dos robôs e a requalificação de quem perde o posto de trabalho. Inovar é permitido; excluir, não.

Referências bibliográficas e fontes

Nota de método. Os dados legislativos e de notícias abaixo foram consultados por pesquisa na web em 13 de outubro de 2026.

As referências doutrinárias (Marques, Benjamin, Miragem, Martins-Costa, Bodin de Moraes, Amadeu da Silveira, Dessaune, Ritzer, Turkle, Eubanks, Rodotà, Floridi, Han) e algumas informações citadas de memória (REsp 586.316/MG, normas técnicas do ADA, leis norte-americanas sobre recusa de dinheiro em espécie, calendário da Lei de IA europeia, situação do PL 2.338/2023) devem ser conferidas nas edições e fontes primárias antes de publicação, com a indicação de páginas.

Legislação e projetos (Brasil)

- 1 Decreto 11.034/2022 (SAC)
- 2 Lei 14.129/2021 (Governo Digital)
- 3 PL 2.405/2026 (atendimento humano em bancos)
- 4 PL 1.159/2026 (Estatuto da Pessoa Idosa)
- 5 PL 2.704/2026 (serviços essenciais)
- 6 Lei 3.448/2026 de Porto Velho
- 7 PL 559/2025 (Santa Catarina)

Jurisprudência e doutrina

- 8 STJ e a teoria do desvio produtivo (REsp 1.737.412/SE)
- 9 Dizer o Direito: teoria do desvio produtivo
- 10 Congresso em Foco: O direito de falar com um humano (artigo de opinião, 2026)

América do Norte

- 11 CFPB, Chatbots in Consumer Finance (2023), resumo

- 12 CNN/WRAL: Walmart, Costco e outras empresas revisam o autoatendimento
- 13 CNN: Dollar General reverte o autoatendimento

Europa

- 14 Travers Smith: European Accessibility Act
- 15 Moncloa: Ley de atención a la clientela
- 16 FashionUnited: entrada em vigor da lei espanhola
- 17 Cuatrecasas: projeto de lei espanhol
- 18 The Objective e Onda Vasca: campanha Soy mayor, no idiota
- 19 Pplware: proposta do PS em Portugal

Ásia

- 20 Korea Times: Digital first, elderly last
- 21 AFP/The Star: Coreia do Sul e os idosos na era digital
- 22 Sitemorse: acessibilidade digital na Coreia do Sul
- 23 Asia Economy: quiosques e idosos na Coreia
- 24 Business Recorder: PBOC e a recusa de dinheiro
- 25 Governo chinês: multas por recusa de dinheiro
- 26 TechNews: lojas de conveniência com atendentes remotos no

1 https://planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm

2 https://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm

3 <https://www.congressoemfoco.com.br/noticia/118923/deputado-propoe-tornar-obrigatorio-atendimento-humano-em-bancos>

4 <https://diariodopara.com.br/noticias/brasil/pl-garante-atendimento-presencial-a-idosos-em-servicos-publicos-e-privados/>

5 <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2628811>

6 <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=498311>

- 7 <https://portalelegis.alesc.sc.gov.br/documentos/djKB9>
- 8 <https://www.conjur.com.br/2022-jun-26/saiba-stj-aplicado-teoria-desvio-produtivo/?print=1>
- 9 <https://www.dizerodireito.com.br/2023/02/a-teoria-do-desvio-produtivo-do.html>
- 10 <https://www.congressoemfoco.com.br/artigo/116688/o-direito-de-falar-com-um-humano>
- 11 <https://www.consumerfinancialserviceslawmonitor.com/2023/06/cfpb-warns-about-risks-of-chatbot-use-in-consumer-finance/>
- 12 <https://www.wral.com/archive/21147283/>
- 13 <https://www.eastidahonews.com/?p=637195>
- 14 <https://www.traverssmith.com/knowledge/knowledge-container/a-new-milestone-for-accessibility-the-european-accessibility-act-now-applies/>
- 15 <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/derechos-sociales-consumo-agenda-2030/paginas/2025/111225-ley-atencion-consumidores.aspx>
- 16 <https://fashionunited.es/noticias/empresas/entra-en-vigor-la-ley-de-atencion-a-la-clientela/2025122947972>
- 17 <https://www.cuatrecasas.com/es/spain/propiedad-intelectual/art/proyecto-ley-servicios-atencion-clientela>
- 18 <https://theobjective.com/economia/2022-02-10/bancos-mayores-atencion-preferencial/>
- 19 <https://pplware.sapo.pt/internet/ps-quer-que-o-consumidor-possa-exigir-falar-com-uma-pessoa-real-no-atendimento-ao-cliente/>
- 20 <https://www.koreatimes.co.kr/opinion/20260219/digital-first-elderly-last>
- 21 <https://www.thestar.com.my/aseanplus/aseanplus-news/2026/09/14/south-korea-aims-to-save-seniors-lost-in-digital-age>
- 22 <https://sitemorse.com/blog-article/10315/evolving-digital-accessibility-south-korea/>
- 23 <https://cm.asiae.co.kr/en/article/2021061109105350547>
- 24 <https://www.brecorder.com/news/40041326>

25

https://english.www.gov.cn/policies/policywatch/202401/03/content_WS6594cb95c6d0868f4e8e2ba6.html

26 <https://technews.tw/2025/01/03/japan-convenience-store-find-remote-virtual-staff/>