



PROJETO DE LEI Nº , DE 2024
(Do Sr. MARX BELTRÃO)

Institui canal de atendimento via
telefone preferencial para
idosos e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições bancárias, cooperativas, e outras instituições do país que operem atividades de créditos, em especial consignado para idosos, devem criar um canal, via telefone, exclusivo de atendimento.

Art. 2º Os atendimentos destinados aos idosos devem ser operados por pessoas, sendo vedada a utilização de inteligência artificial.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Com o crescimento das tecnologias virtuais, grandes empresas e aderiram ao uso de inteligência artificial nos canais telefônicos para o atendimento ao consumidor. Porém, é necessário assegurar o acesso a todos às adaptações tecnológicas, necessitando, os idosos serem incluídos nesse processo de forma eficiente.

Ressalvo que, o inciso I do § 1º do art. 3º da Lei 10471/2003 (Estatuto do Idoso), estabelece “atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população”.

Esta proposição busca visa instituir um canal de atendimento operado por pessoas, vedando a utilização de Inteligência Artificial, via telefone





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Marx Beltrão - PP/AL

preferencial para idosos, evitando desgaste emocional e erro nas operações a serem realizadas.

Atualmente o atendimento utilizado pelas instituições bancárias e outras atividades que operem no serviço de créditos, em especial consignado, é concedido por meio da tecnologia de Inteligência Artificial, ou seja, o cliente fala com um robô.

Porém, esse padrão de atendimento não ampara o consumidor idoso que encontra dificuldades nesse formato.

Por essa razão, apresento este projeto no intuito de resguardar o consumidor idoso é necessário o atendimento por meio de recursos humanos para melhor atender e proteger nossos idosos nesse momento em que temos diversos casos de golpes a esse grupo que necessitam de uma maior segurança para tal atendimento.

Considerando a seriedade do problema enfrentado e a necessidade de protegermos os consumidores idosos, solicito o apoio de meus Pares na análise e aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputado MARX BELTRÃO
(PP/AL)

