

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.288, DE 2024

Altera o art. 2º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, com a finalidade de assegurar atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência, aos idosos e demais pessoas que especifica.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se ao projeto de lei a seguinte redação:

NOVA EMENTA: Estabelece condições para assegurar pleno atendimento em estabelecimentos públicos e privados, bem como em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, às pessoas com deficiência, aos idosos e demais pessoas que especifica e estipula incentivos para a permanência e incremento da presença de estabelecimentos que ofereçam atendimento físico presencial e de ampliação dos requisitos, inclusive de segurança cibernética para os fornecedores que adotem somente o atendimento virtual, modifica as Leis nºs Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), 13.146, de 6 de julho de 2015, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece condições para assegurar pleno atendimento em estabelecimentos públicos e privados, bem como em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, às pessoas com deficiência, aos idosos e demais pessoas que especifica e estipula incentivos para a permanência e incremento da presença de estabelecimentos que ofereçam atendimento físico presencial e de ampliação dos requisitos, inclusive de segurança cibernética para os fornecedores que adotem somente o atendimento virtual, modifica as Leis nºs Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa),



13.146, de 6 de julho de 2015, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.

Art. 2º As organizações públicas e privadas, as empresas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central e demais estabelecimentos comerciais que ofereçam atendimento presencial devem observar as exigências desta Lei por meio da adoção de formas de atendimento que assegurem tratamento diferenciado e acesso prioritário e imediato às pessoas com deficiência, aos idosos, demais públicos tratados em legislações específicas ou, na hipótese de oferecimento de atendimento à distância, virtual ou digital, adotar mecanismos de inclusão e de segurança que assegurem o pleno atendimento a públicos específicos nos termos desta Lei, como às pessoas idosas ou às pessoas portadoras de deficiência.

Art. 3º. Assegura-se à pessoa idosa o direito de demandar, acessar e realizar serviços sem a necessidade de comparecimento presencial, desde que por meio da utilização de tecnologias que assegurem a confirmação da sua identidade, o seu consentimento, mediante reconhecimento biométrico, acesso autenticado, associado ou não ao registro de sua geolocalização no momento da transação quando possível ou, ainda, por meio de processo de dupla confirmação ou outras alternativas que garantam a fidedignidade de sua titularidade e da operação ou acesso realizados.

Art. 4º O art. 2º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade, considerando-se prática discriminatória a estipulação de exigências não extensivas a outros públicos, como o comparecimento físico obrigatório em agências ou instalações para a realização de operações, transações ou acesso a serviços. (NR)

Art. 5º. O art. 3º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), passa a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

“Art. 4º

§ 3º Dentre outras hipóteses, é considerada discriminatória à pessoa idosa a estipulação de exigências não extensivas a outros públicos, como o comparecimento físico obrigatório em agências ou instalações como condição para a realização de operações.”(NR)

Art. 6º. A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar acrescida do art. 62-A com a seguinte redação:



“Art. 62-A É assegurada à pessoa com deficiência a utilização de outras alternativas e tecnologias assistivas que assegurem a autonomia, independência, qualidade de vida e sua inclusão social, podendo ser utilizadas, inclusive aquelas desenvolvidas em cooperação com entidade que represente os direitos e interesses das pessoas com deficiência ou por sua solicitação.”

Art. 7º Em se tratando de fornecedor de crédito para operações realizadas de forma virtual ou eletrônica, deverá implementar medidas nos dispositivos, aplicativos e canais digitais de atendimento que garantam a segurança, a titularidade, a autonomia da vontade, a autenticidade, a integridade na contratação de produtos e serviços financeiros, tais como o registro de reconhecimento biométrico digitalizado e geolocalização durante o uso do aplicativo ou realização da transação, salvo nos casos de impossibilidade técnica, hipótese em que será adotado outro meio que assegure identificação inequívoca do beneficiário.

§ 1º. Com a finalidade exclusiva de prevenir e combater ilicitudes, os dados de que trata o parágrafo anterior, quando envolverem operações suspeitas de serem fraudulentas, podem ser compartilhados com as autoridades mencionadas na Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002.

§ 2º. Fica autorizado o compartilhamento de dados e informações, entre organizações e entidades da sociedade civil organizada para efeitos de combate à fraude e ao respeito aos contratos e à recuperação de garantias, em consonância com o disposto na alínea g do inciso II do art. 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 6º As sociedades de crédito direto, as empresas simples de crédito, as instituições de pagamento, as sociedades de empréstimos entre pessoas, as instituições financeiras, as cooperativas de crédito, as corretoras de ativos digitais e as demais instituições reguladas e ou fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil, que atuarem com pagamentos ou transações financeiras, deverão possuir políticas de gestão de risco, de combate e prevenção a fraudes e crimes cibernéticos, de atendimento ao consumidor e de prevenção à lavagem de dinheiro aprovadas pelo Banco Central do Brasil e demais autoridades financeiras competentes, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 13.506, de 13 de novembro de 2017.

Art. 7º A oferta de operações de crédito em suas diversas modalidades poderá ser realizada diretamente pela instituição ou por intermédio da contratação de correspondentes no País, desde que os profissionais integrantes da equipe do correspondente, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, sobre conhecimentos específicos exigidos da modalidade de operação a ser ofertada, além daqueles relacionados ao Código de Defesa do Consumidor, à proteção à lavagem de dinheiro, à proteção de dados e de educação financeira e combate ao superendividamento.



§ 1º. Na hipótese da oferta e contratação de operação de crédito ocorrer mediante a intermediação de correspondente, cabe à instituição ofertante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações.

§ 2º. A exigência de certificação de que trata o caput deste artigo aplica-se também às entidades que prestem serviços objeto da Lei nº 14.478, de 21 de dezembro de 2022.

Art. 8º. Fica proibida a utilização da palavra “banco” e suas variações em qualquer idioma, por instituição que não tenha autorização expressa do Banco Central do Brasil para atuar na intermediação financeira entre poupadores e tomadores de empréstimos e financiamentos, com efetiva gestão e custódia desses recursos financeiros.

Art. 8º Visando incentivar a manutenção e ampliação da oferta de estabelecimentos que ofereçam atendimento presencial em localidades com menos de 100.000 (cem mil) habitantes, nos casos em que a adoção de mecanismos e requisitos de segurança exigidos em legislação específica, sob fiscalização da Polícia Federal, inviabilize economicamente a abertura ou manutenção desses estabelecimentos, inclusive financeiros onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário por funcionários, tais como cooperativas singulares de crédito, bancos oficiais ou privados, caixas econômicas, sociedades de crédito, associações de poupança, suas agências, postos de atendimento, subagências, seções e dependências próprias, fica a Polícia Federal autorizada a dispensar parcial ou totalmente a adoção desses mecanismos, considerando as peculiaridades da localidade a partir de fatores técnicos, econômicos ou nos casos em que houver reduzida movimentação financeira.

§ 1º. Nas instituições de que trata o caput deste artigo onde não haja guarda de valores ou movimentação de numerário por funcionários, com ou sem instalação de caixa eletrônico automático, fica autorizado o funcionamento, com a dispensa da exigência do Plano de Segurança pela Polícia Federal.

§2º Nas localidades mencionadas no caput deste artigo, a partir de suas peculiaridades geográficas e de infra-estrutura de acesso, fica autorizado o transporte de numerário por meio de aviões, barcos e veículos leves, com a presença de vigilante armado, conforme estabelecido em Plano de Segurança aprovado pela Polícia Federal, quando exigido.

§ 3º As instituições mencionadas no caput deste artigo interessadas na abertura ou manutenção de estabelecimentos nas localidades de que trata o caput deste artigo poderão submeter, à Polícia Federal, consulta prévia para confirmação da eventual dispensa parcial ou total, incorrendo tal consulta em recolhimento de taxa equivalente à de aprovação de plano de segurança para o estabelecimento.

§ 4º Fica a Polícia Federal autorizada a exigir elaboração de plano único de segurança para as instituições mencionadas neste artigo, inclusive em



localidades com população acima 100.000 (cem mil) habitantes, quando houver reduzida movimentação financeira, nos casos em que a instituição se situe dentro de qualquer edificação que possua estrutura de segurança instalada, nas localidades em que o índice de criminalidade da região justifique ou em função de outros fatores de ordem técnica e econômica, a seu critério.

Art. 10 – Inclua-se o seguinte art. 171-B no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940:

“Art. 171-B. Utilizar dados pessoais de terceiros, sem autorização expressa do titular desses dados, para:

I - confecção de cadastros que tenham a finalidade de obter vantagens econômicas indevidas, em concessionárias prestadoras de serviços de água, esgoto e energia;

II - aplicar golpes, inclusive no ambiente digital, que gerem prejuízos materiais para pessoas físicas e jurídicas; e

III - realizar fraudes em instituições de pagamento, em instituições financeiras, em empresas de telecomunicações, em planos de saúde, em concessionárias e agências de veículos.

Pena - reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa.

§ 1º Nas mesmas penas incorrerá aquele que vender ou ceder seus dados pessoais, ou seus cadastros realizados em empresas, com o objetivo de realizar operações financeiras e/ou comerciais ilícitas.

§2º A pena aumenta-se de 1/3 (um terço) ao dobro, se o crime cometido gerar prejuízos em desfavor de idoso ou vulnerável, considerada a relevância do resultado gravoso. “ (NR)

Art. 11 – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei trata de questões inerentes ao atendimento presencial oferecido aos cidadãos e consumidores nos diversos estabelecimentos públicos e privados.

Nossa emenda visa convidar os nobres colegas a fazermos juntos uma reflexão sobre as transformações sofridas no modo como as pessoas são atendidas. Nosso intuito é demonstrar que o modo presencial de atendimento pode se extinguir, sendo substituído pelas evidentes vantagens operacionais, de custo e econômicas que o atendimento virtual oferece.

O período da pandemia iniciou um processo de importantes transformações no atendimento físico oferecido por estabelecimentos, fornecedores e repartições a partir de novos hábitos dos consumidores.



Não resta dúvida que os canais digitais de atendimento ao consumidor ou ao cidadão passaram a ocupar um espaço cada vez maior na sociedade. Entretanto não podemos negar o valor do atendimento presencial.

Sabemos que esses canais digitais contam com estruturas completamente diferentes, inclusive em relação ao custo e à qualidade de atendimento, quando comparados aos estabelecimentos que oferecem atendimento presencial. Tomemos como exemplo os resultados decrescentes das redes varejistas que oferecem atendimento físico por meio de estabelecimentos espalhados em todo o país em comparação aos crescentes resultados dos modais digitais.

Estatísticas mostram que os estabelecimentos que oferecem atendimento presencial são os que mais têm sofrido os impactos da competição com o mundo virtual. Nesse cenário, o comércio tem o pior resultado, tendo sido fechadas 129.515 empresas no 2º trimestre de 2023, contra 61.685 aberturas.

Outros dados revelam que o crescimento de receitas das empresas que adotam o modelo digital é até cinco vezes maior se comparadas ao “analógico”.

Então temos:

- de um lado, para as instituições e estabelecimentos que oferecem atendimento presencial é comum lidarem com questões quanto ao formato, tempo de atendimento, adoção de requisitos diversos em instalações, inclusive de segurança, fiscalizações diversas, prioridade no atendimento para idosos e outros protegidos por hipóteses legais, aspectos especiais para pessoas com deficiência, horário de atendimento etc.

- de outro, para aquelas que não oferecem atendimento presencial e atuam de modo digital, não enfrentam muitas dessas questões, por isso possuem vantagens evidentes.

O resultado desse cenário é o seguinte: inobstante a importância que o atendimento presencial oferece, inclusive do ponto de vista econômico e social principalmente do ponto de vista consumerista, os estabelecimentos que adotam esse modelo sofrem imposições operacionais, de custos e competitivos tornando quase inviável competirem com aqueles que oferecem o modelo de atendimento digital. Caso não sejam tomadas iniciativas, nossa visão é que o atendimento presencial se tornará cada vez menos viável do ponto de vista econômico e financeiro, levando-o à exaustão. É comum vermos esses estabelecimentos presenciais, que competem com aqueles que oferecem modelo puramente digital, cada vez mais vazios. Dados revelam sucessivas quedas no fluxo de pessoas em lojas de rua, por exemplo.

Ante a esse cenário, a nossa emenda inova ao:

- ampliar os mecanismos de segurança, governança e responsabilidade no atendimento realizado à distância ou virtual, impondo a adoção de alternativas que assegurem a plena identificação dos titulares;



- garantir ao consumidor idoso ou às pessoas com deficiência garantias de que não serão discriminadas, por exemplo, impondo-lhes exigências não extensivas a outros públicos como a obrigatoriedade de comparecimento físico;
- instituir medidas para o combate à fraude em transações realizadas por meio eletrônico ou atendimento digital, inclusive vedando o uso de expressões que levem o consumidor a ser cooptado ilegalmente ou tornando a legislação mais rigorosa diante de práticas ilícitas e criminosas;
- sob essa nova ótica, propor novas regras para que sejam observadas por instituições do mercado financeiro;
- realizar ajustes na legislação atual para promover as melhorias necessárias para se atingir o objetivo ao qual o projeto se destina;
- criar incentivos para que as empresas e instituições que ofereçam atendimento presencial físico nos municípios menores, justamente onde há maior risco de se tornarem inviáveis do ponto de vista econômico, possam ter condições de manter ou ampliar esse canal reduzindo a “distância” operacional e de custos entre essas e aquelas que utilizam somente o atendimento virtual.

Em suma, aumentamos a segurança e as exigências para as operações do mundo digital e oferecemos alternativas para a não extinção do atendimento presencial.

Por isso submetemos a presente emenda ao ilustre relator e demais pares.

Sala da Comissão, de _____ de 2024.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO
Republicanos-SP

