

# 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.

**Autor:** Deputado CLEBER VERDE

**Relator:** Deputado DUARTE JR.

### I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe tem por objetivo alterar o art. 2º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que “Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências”, com a finalidade de assegurar atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência, às pessoas com transtorno do espectro autista, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com criança de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue.

A proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD), estando sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - art. 24 II, observando o regime de tramitação Ordinário (art. 151, III, RICD).

Decorrido o prazo regimental de cinco sessões nesta Comissão, compreendido no período de 13/06/2024 a 02/07/2024, foi apresentada uma única emenda Substitutiva, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho.



## II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em análise vem em boa hora à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor, sobretudo pelos novos tempos que estamos vivendo de uma superoferta de atendimento virtual em detrimento do atendimento presencial que é prestado ao consumidor brasileiro, acarretando sérios prejuízos para a qualidade e eficácia desse atendimento que vem sendo oferecido, sobretudo, pelos estabelecimentos bancários, operadoras de telefonia e concessionárias de serviços públicos diversos.

Nesse sentido, bem ressalta o Autor da proposição em sua justificção: “Com o avanço da era digital, observam-se diversas mudanças não apenas no trato intersocial, mas também no surgimento de novas tendências de mercado. Nessa direção dessa expansão tecnológica e dos meios de comunicação, vários estabelecimentos públicos e empresas privadas, principalmente as operadoras de telefonia e planos de saúde, muito embora operacionalizem suas atividades em espaços físicos, têm optado por oferecer apenas canais virtuais quando se trata de atendimento ao público.” (nosso grifo)

O fato inconteste é que o atendimento prestado por esses estabelecimentos ao consumidor em geral, mas com ênfase àquele prestado às pessoas idosas e pessoas com deficiência, se tornou extremamente precário e de péssima qualidade, revelando consequências inaceitáveis para os interesses e proteção dos direitos desses consumidores, em total dissonância com os ditames de nosso Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Igualmente concordamos com o Autor do PL, quando diz que devemos neste Parlamento “(...) garantir a disponibilidade de atendimento presencial como uma alternativa viável e acessível para esses segmentos da população, contribuindo assim para a promoção de uma sociedade mais inclusiva e que privilegie a igualdade de direitos e oportunidades para todos.”

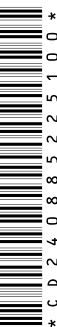


De fato, tem-se verificado, com frequência, que algumas pessoas com deficiência e idosos enfrentam sérias dificuldades no acesso aos serviços digitais normalmente disponibilizados por meio de aplicativos e têm pouca facilidade para exercer a denominada “comunicação *online*”, ficando impossibilitados e prejudicados de serem atendidos em igualdade de condições, tornando o atendimento presencial uma necessidade premente para essa parcela da população hipervulnerável de consumidores no Brasil.

Importante destacar que a emenda EMC 1/2024, apresentada pelo Deputado Vinicius Carvalho, nesta CDC, com a devida vênia, vai de encontro aos propósitos do PL nº 1.288/2024, na medida em que contém diversos dispositivos que simplesmente estabelecem condições opostas àquelas contidas no PL sob exame, sobretudo no que insistem no “(...) oferecimento de atendimento à distância, virtual ou digital, adotar mecanismos de inclusão e de segurança que assegurem o pleno atendimento a públicos específicos (...), como às pessoas idosas ou às pessoas portadoras de deficiência.”

A emenda ainda desvirtua, a nosso ver, o Estatuto do Idoso, ao propor uma nova redação de um § 3º ao art. 4º daquele diploma legal, dispondo que: “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.” (nosso grifo)

No mesmo sentido, a emenda intenta acrescentar um novo art. 62-A ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, dispondo que: “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.” (nosso grifo)



Ambos os dispositivos acima mencionados, que são propostos na EMC 1/2024-CDC, conduzem à ideia de que é a tecnologia que deverá substituir o atendimento presencial, seja aos idosos, seja às pessoas com deficiência, o que, por óbvio, foge ao escopo e objetivo principal do PL aqui analisado.

Por oportuno, é importante ainda mencionar que, em 9 de agosto de 2023, foi aprovado nesta Casa o texto de um Substitutivo da relatora, Deputada Laura Carneiro (PSD-RJ), para o **Projeto de Lei nº 2.131/07**, que estabelece multa para as instituições financeiras no caso de realização de empréstimos consignados sem a devida autorização expressa do beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou de servidor público. Essa proposta foi muito debatida em quatro comissões desta Casa e finalmente foi enviada à apreciação e deliberação do Senado Federal (onde recebeu nova numeração, PL nº 4.089/2023).

Segundo o texto<sup>1</sup>, a regra valerá também para operações de financiamento, cartão de crédito, cartão consignado de benefício ou arrendamento mercantil. A multa definida será de 10% se a instituição financeira não provar que houve engano justificável ou fraude sem a participação dela ou de seus prepostos.

O projeto que ainda passará pelo crivo do Senado, objetiva proteger o consumidor pessoa idosa, no sentido de evitar situações em que aposentados ou servidores recebam valores que teriam sido objeto dessas operações financeiras sem autorização, resultando no pagamento de encargos contratuais. Ademais, o art. 4º do Substitutivo, aprovado nesta Casa ao PL nº 2.137/07, já considerou a alteração, que é um dos objetivos da EMC 1/2024-CDC, do art. 4º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para acrescentar um novo § 3º àquele dispositivo, determinando que passa a ser “considerada discriminatória à pessoa idosa a estipulação de exigências não extensivas a outros públicos, como o comparecimento físico em agências ou instalações. ”

<sup>1</sup> Fonte: Agência Câmara de Notícias



Dito isso, entendemos que a EMC 1/2024-CDC não merece nossa acolhida porque se afasta diametralmente, no sentido oposto, dos objetivos primordiais do PL nº 1.288/2024. De outro modo, compreendemos que a emenda apresentada, pela sua extensão, melhor seria se tramitasse na forma de um projeto de lei autônomo, sujeitando-se à necessária e pertinente apreciação das comissões temáticas competentes, na medida em que avança inclusive em disposição sobre matéria penal (propõe a criação de um novo tipo penal no Código Penal) e contém ainda importantes modificações em diplomas especiais, a exemplo dos estatutos da pessoa Idosa e da pessoa com deficiência,

Desta feita, retornando à análise mais estrita do PL nº 1.288/2024, consideramos que seus dispositivos estão bem adequados e tecnicamente bem redigidos, inclusive porque alteram a Lei nº 10.048/2000, que cuida exatamente de dar um atendimento prioritário **às pessoas com deficiência, às pessoas com transtorno do espectro autista, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, as lactantes, às pessoas com criança de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue**, nos termos daquela Lei. Portanto o alcance da referida Lei é muito mais amplo, adequado e suficiente para alcançar os objetivos a que se propõe, merecendo os ajustes bem feitos apresentados no projeto de lei ora em análise.

A alteração que é proposta ao *caput* do art. 2º da Lei nº 10.048/2000 atinge as repartições públicas, as empresas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, as instituições financeiras e demais estabelecimentos comerciais que atuem em formato físico, determinando, que doravante, deverão sempre disponibilizar a opção de atendimento presencial ao público consumidor, por meio de serviços individualizados, destacando que deverão assegurar tratamento diferenciado e acesso prioritário e imediato a todas as pessoas referidas acima e constantes do art. 1º daquela Lei.



Nesse sentido, a nosso ver, é também muito bem concebido o comando legal proposto pelo PL que determina que o atendimento presencial - na forma de um novo § 1º proposto ao art. 2º da Lei nº 10.048/2000 - deverá ser disponibilizado em espaços de fácil localização para o público e cujas instalações estejam em conformidade com as normas legais e regulamentares relativas à acessibilidade, sendo vedada a imposição de barreiras físicas, tecnológicas ou burocráticas que dificultem ou impeçam a fruição desses serviços.

Oportunamente, o PL também traz um aperfeiçoamento no serviço de atendimento telefônico (novo § 2º ao art. 2º da Lei) que é feito aos consumidores por intermédio dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) e ouvidorias, tornando obrigatória a divulgação ao público, no momento do primeiro contato, sobre a possibilidade de o consumidor recorrer ao atendimento presencial, bem como lhe informando sobre as orientações necessárias para acessar tal modalidade de prestação desse serviço.

Face ao exposto, votamos pela **aprovação** do PL nº 1.288/2004, e pela rejeição da EMC 1/2024-CDC, apresentada nesta Comissão.

Sala da Comissão, em        de        de 2024.

Deputado DUARTE JR.  
Relator

2024-12787

