

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

Altera a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Autor: Deputado AUREO RIBEIRO

Relator: Deputado NILTO TATTO

I - RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 2480/2024, de autoria do deputado federal Aureo Ribeiro, que propõe uma alteração na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), com o objetivo de garantir prioridade no atendimento telefônico ao idoso nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) pelos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

O art. 2º do projeto modifica o inciso I do §1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para explicitar que o atendimento preferencial imediato e individualizado ao idoso junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população também deve ocorrer via telefone.

O art. 3º do projeto prevê a entrada em vigor da proposição na data da sua aprovação.

O projeto foi distribuído à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa; à Comissão de Defesa do Consumidor e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do RICD). A proposição está



sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é o ordinário.

No âmbito da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, o projeto foi aprovado na forma de Substitutivo da Comissão, o qual acrescentou alterações na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para determinar que as informações exigidas pela legislação deverão ser disponibilizadas em formato acessível às pessoas idosas.

Nesta Comissão, não foram apresentadas emendas ao projeto principal no prazo regimental, transcorrido de 10/12/2024 a 18/12/2024.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe sob a ótica do que prescreve o inciso V do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A presente proposta visa assegurar que o público idoso não enfrente dificuldades hoje tão comuns nos serviços de atendimento telefônicos, como a navegação em menus automatizados sem acessibilidade. O autor destaca em sua justificativa que os idosos podem ter necessidades específicas que exigem um atendimento mais atencioso e personalizado. Nesse sentido, a disponibilização de profissionais treinados para lidar com as necessidades e limitações dos idosos ou mesmo um canal exclusivo para eles proporcionariam um atendimento mais humanizado e eficiente.

De fato, no contexto dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, as pessoas idosas enfrentam uma série de desafios que comprometem seu direito à informação, à dignidade e à plena cidadania. Algumas empresas, por exemplo, disponibilizam sistemas automatizados de atendimento com menus eletrônicos ou de reconhecimentos de voz. Esses mecanismos, embora criados para aumentar a eficiência, muitas



vezes se tornam confusos, repetitivos ou inacessíveis para idosos que não dominam ferramentas digitais ou que têm limitações comuns ao envelhecimento. Além disso, a espera prolongada em linhas telefônicas, a linguagem técnica dos atendentes e a falta de sensibilidade no trato agravam a sensação de exclusão e desamparo.

Assim, ao incluir expressamente a obrigatoriedade de atendimento preferencial e individualizado também por telefone, o presente projeto responde de forma concreta a uma das principais dificuldades enfrentadas por esse grupo populacional na atualidade. Já o Substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, ao incorporar a obrigação expressa de que as informações previstas no Código de Defesa do Consumidor sejam acessíveis às pessoas idosas, complementa e fortalece o arcabouço legal brasileiro de proteção do consumidor idoso.

Por tais motivos, consideramos que as proposições representam um avanço significativo na garantia de direitos dos consumidores idosos e reafirmam o compromisso do Estado brasileiro com uma sociedade mais justa, acessível e inclusiva.

Somos, portanto, favoráveis à **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 2.480, de 2024, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado NILTO TATTO
Relator

2025-5068

