



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.480-B, DE 2024

(Do Sr. Aureo Ribeiro)

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; tendo parecer da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, pela aprovação, com substitutivo (relatora: DEP. DAYANY BITTENCOURT); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, na forma substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (relator: DEP. NILTO TATTO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa:

- Parecer da relatora
- Substitutivo oferecido pela relatora
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão



Câmara dos Deputados

PROJETO DE LEI Nº de 2024 (DO SR. AUREO RIBEIRO)

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.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei 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.

Art. 2º O inciso I do § 1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º

.....

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, inclusive em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal;

.....” (NR)

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





Câmara dos Deputados

JUSTIFICAÇÃO

O projeto de lei tem por objetivo estabelecer que Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, tenham atendimento preferencial para idosos.

A população idosa no Brasil está em constante crescimento, e com ela, a necessidade de serviços adaptados às suas particularidades. Um dos setores que mais carece de atenção nesse sentido é o de *call centers*, em que a experiência de muitos idosos é marcada por frustração e dificuldades.

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para esse grupo não envolve apenas melhorar o serviço, mas inclusão, respeito e reconhecimento da importância do idoso na sociedade.

Muitos idosos não estão familiarizados com as tecnologias utilizadas em *call centers*, como menus interativos e sistemas de reconhecimento de voz, o que pode levar a erros e prolongar o tempo de atendimento. A perda auditiva e visual, comum na terceira idade, dificulta a compreensão das informações fornecidas pelos atendentes e a navegação pelos sistemas automatizados. O envelhecimento pode trazer consigo o declínio cognitivo, afetando a memória, a atenção e a capacidade de processamento de informações, o que torna o atendimento tradicional ainda mais desafiador. Idosos podem ter necessidades específicas relacionadas à saúde, previdência e outros serviços, que exigem um atendimento mais atencioso e personalizado.

Um canal exclusivo para idosos, com número de telefone e horários de atendimento específicos, facilitaria o acesso ao serviço e reduziria o tempo de espera. Profissionais treinados para lidar com as necessidades e limitações dos idosos, com paciência, empatia e linguagem clara e acessível, proporcionariam um atendimento mais humanizado e eficiente. Além disso, o uso de tecnologias como ampliadores de tela, softwares de leitura de texto e





Câmara dos Deputados

fonos de ouvido com ajuste de volume atenderia às necessidades de idosos com deficiência visual e auditiva.

A garantia de um atendimento prioritário para idosos, com tempo de espera reduzido e resolução ágil das demandas, demonstraria respeito e valorização desse público. A experiência positiva no atendimento ao cliente geraria maior satisfação, fidelização e confiança nos serviços oferecidos.

Investir nesse tipo de atendimento não é apenas uma ação socialmente responsável, mas também uma estratégia economicamente inteligente. Idosos representam um mercado consumidor cada vez mais relevante, e oferecer um serviço de qualidade pode atrair e fidelizar esse público, gerando resultados positivos para as empresas. Um atendimento eficiente pode reduzir custos operacionais, como o tempo de atendimento e o número de chamadas repetidas.

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para idosos em *call centers* é uma medida necessária. É uma forma de garantir que esse grupo tenha seus direitos respeitados e suas necessidades atendidas de forma digna e eficiente. É um passo fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva, justa e solidária. Assim, solicito aos pares o apoio para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2024

Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ





CÂMARA DOS DEPUTADOS

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:200310-01:10741
--	---



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

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

Relatora: Deputada DAYANY BITTENCOURT

1 - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2480, de 2024, de autoria do ilustre Deputado Aureo Ribeiro, 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.

Em síntese, a proposta visa implementar um atendimento ágil e célere para as pessoas idosas, reconhecendo a necessidade de oferecer um serviço mais eficiente para este grupo, que muitas vezes enfrenta dificuldades adicionais em interações telefônicas. A intenção é minimizar o tempo de espera e assegurar que as necessidades dos idosos sejam atendidas de maneira prioritária, respeitando o princípio de dignidade e o direito ao tratamento preferencial que o Estatuto do Idoso já consagra.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Essa proposição tramita sob o regime de tramitação ordinária na Câmara dos Deputados, submetida à apreciação conclusiva das Comissões de: Comissões de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (CIDOSO), Defesa do Consumidor (CDC) e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). O mérito da matéria será apreciado pelas duas primeiras.

Decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta comissão.

É o Relatório.

2 - VOTO DA RELATORA

Cabe à Comissão de Defesa dos Direitos Pessoa Idosa a análise de mérito do Projeto de Lei nº 2.480, de 2024, no que se refere aos temas próprios do colegiado, constantes do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, art. 32, inc. XXV.

Antes de iniciar a análise, cabe destacar que a alteração proposta pelo Projeto de Lei define claramente o âmbito de aplicação do atendimento prioritário às pessoas idosas, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no contexto dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Entre esses fornecedores, estão obrigados a manter SAC os bancos, as companhias aéreas, os planos de saúde, as companhias de água e energia, as prestadoras de serviços de telefonia e as operadoras de TV por assinatura, entre outros.

Contudo, a proposta não impede que outras pessoas jurídicas, não reguladas diretamente pelo Poder Público federal,





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

adotem voluntariamente essa medida. Essa adesão voluntária poderia ser vista como uma "opção incentivada", refletindo um compromisso social e ético de incluir as pessoas idosas em seus direitos, o que traria benefícios para a sociedade como um todo.

A ampliação desse direito a outros setores contribuiria para a promoção da cidadania e o fortalecimento das práticas de responsabilidade social corporativa, garantindo um atendimento mais justo e digno para essa população.

Nesse passo, a proposição em análise é de grande relevância para a inclusão social e a acessibilidade para as pessoas idosas, pois vai ao encontro do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

A redação original propõe modificações à Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), com o intuito de estabelecer que o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, assegure atendimento preferencial aos idosos.

Segundo o autor do Projeto de Lei em análise:

A população idosa no Brasil está em constante crescimento, e com ela, a necessidade de serviços adaptados às suas particularidades. Um dos setores que mais carece de atenção nesse sentido é o de call centers, em que a experiência de muitos idosos é marcada por frustração e dificuldades.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para esse grupo não envolve apenas melhorar o serviço, mas inclusão, respeito e reconhecimento da importância do idoso na sociedade.

Muitos idosos não estão familiarizados com as tecnologias utilizadas em call centers, como menus interativos e sistemas de reconhecimento de voz, o que pode levar a erros e prolongar o tempo de atendimento. A perda auditiva e visual, comum na terceira idade, dificulta a compreensão das informações fornecidas pelos atendentes e a navegação pelos sistemas automatizados. O envelhecimento pode trazer consigo o declínio cognitivo, afetando a memória, a atenção e a capacidade de processamento de informações, o que torna o atendimento tradicional ainda mais desafiador. Idosos podem ter necessidades específicas relacionadas à saúde, previdência e outros serviços, que exigem um atendimento mais atencioso e personalizado.

Nesse sentido, o direito à informação acessível ao consumidor idoso é um princípio fundamental que busca garantir que as pessoas idosas tenham pleno acesso às informações necessárias para exercerem seus direitos de maneira efetiva e consciente. Esse





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

direito está diretamente relacionado tanto ao Estatuto da Pessoa Idosa¹ quanto ao Código de Defesa do Consumidor².

O Estatuto da Pessoa Idosa estabelece que os idosos devem receber tratamento prioritário e especial, o que inclui o acesso à informação de forma clara, objetiva e adaptada às suas necessidades. O artigo 3º do Estatuto afirma que:

Art. 3º *É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.*

Além disso, o artigo 96 do Estatuto especifica que "o idoso tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, qualidade, e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." Isso reforça a importância de que as informações sejam apresentadas de maneira que o idoso possa compreendê-las facilmente, levando em conta as eventuais limitações cognitivas ou visuais que possam surgir com a idade.

O Código de Defesa do Consumidor também protege o direito à informação clara e adequada para todos os consumidores, incluindo os idosos. O artigo 6º, inciso III, do CDC estabelece como

¹ Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, disponível em: <
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>

² Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível em: <
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." Esse dispositivo visa assegurar que todos os consumidores, independentemente de sua idade, possam tomar decisões informadas.

Ambos os diplomas legais se complementam na proteção dos direitos dos consumidores idosos. O Estatuto da Pessoa Idosa reforça e detalha a necessidade de adaptação das informações para atender de forma adequada esse grupo específico, enquanto o Código de Defesa do Consumidor estabelece um conjunto de direitos gerais aplicáveis a todos os consumidores. Juntos, eles garantem que as pessoas idosas recebam um atendimento prioritário e que as informações sobre produtos e serviços sejam acessíveis e compreensíveis, respeitando sua condição e assegurando sua participação plena e equitativa no mercado de consumo.

Portanto, entendemos que a proposição pode ser aprimorada para assegurar sua efetiva aplicação. Nesse sentido, sugerimos a elaboração de um Substitutivo que inclui alterações específicas ao Código de Defesa do Consumidor, de modo a reforçar, de maneira taxativa, que as pessoas idosas sejam explicitamente reconhecidas como beneficiárias de informações acessíveis.

Essa medida deve se estender não apenas ao sistema de SAC, mas a qualquer forma de comunicação em que o idoso esteja na condição de consumidor, assegurando que todas as informações sejam disponibilizadas em formatos que atendam às suas necessidades específicas.



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Esses direitos são essenciais para evitar abusos, fraudes e garantir que os idosos possam fazer escolhas de consumo conscientes e seguras, contribuindo para a proteção de sua dignidade e bem-estar.

Portanto, essa modificação aprimora o projeto ao promover uma maior clareza e coerência na legislação existente.

2.1 – CONCLUSÃO DO VOTO

Diante do exposto, voto pela aprovação do PL nº 2.480, de 2024, na forma do Substitutivo em anexo.

Salas das Comissões, em 09 de setembro de 2024.


Deputada **DAYANY BITTENCOURT**
Relatora





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e 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

Relatora: Deputada DAYANY BITTENCOURT

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e 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.

Art. 2º O inciso I do § 1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 3º

.....

Câmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, inclusive em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal;

.....” (NR)

Art. 3º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 6º

.....

*Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência e à **pessoa idosa**, observado o disposto em regulamento.*

.....

Art. 43.

.....

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

deficiência e a pessoa idosa, mediante solicitação do consumidor.

.....”(NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

Salas das Comissões, em 09 de setembro de 2024.


Deputada **DAYANY BITTENCOURT**
Relatora

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL 1 CIDOSO => PL 2480/2024

PRL n.1



Câmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Lei nº 2.480/2024, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Dayany Bittencourt.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Pedro Aihara - Presidente, Zé Haroldo Cathedral - Vice-Presidente, Alexandre Lindenmeyer, Castro Neto, Coronel Meira, Dayany Bittencourt, Dr. Zacharias Calil, Flávia Moraes, Geraldo Resende, Miguel Lombardi, Ossesio Silva, Pastor Gil, Reimont, Sargento Portugal, Lincoln Portela, Luiz Couto, Pompeo de Mattos e Rubens Otoni.

Sala da Comissão, em 30 de outubro de 2024.

Deputado PEDRO AIHARA
Presidente

Apresentação: 31/10/2024 14:21:19.897 - CIDOSO
PAR 1 CIDOSO => PL 2480/2024

PAR n.1





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e 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

Relatora: Deputada DAYANY BITTENCOURT

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e 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.

Art. 2º O inciso I do § 1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º

.....

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, inclusive em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal;



.....”(NR)

Art. 3º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 6º

.....

*Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência e à **pessoa idosa**, observado o disposto em regulamento.*

.....

Art. 43.

.....

*§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência e a **pessoa idosa**, mediante solicitação do consumidor.*

.....”(NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

Salas das Comissões, em 30 de outubro de 2024.

Deputado Pedro Aihara
Presidente



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.

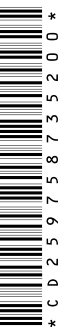
Por tais motivos, consideramos que as proposições representam um avanço significativo na garantia de direitos dos consumidores idosos e reafirmam o compromisso do Estado brasileiro com uma sociedade mais justa, acessível e inclusiva.

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





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.480/2024, na forma Substitutivo adotado pela CIDOSO, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Nilto Tatto.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Daniel Almeida - Presidente, Paulão e Celso Russomanno - Vice-Presidentes, Aureo Ribeiro, Felipe Carreras, Jorge Braz, Ossesio Silva, Tiago Dimas, Cabo Gilberto Silva, Duarte Jr., Fábio Teruel, Fausto Santos Jr., Gilson Marques, Gisela Simona, João Cury, Márcio Marinho, Nilto Tatto, Ribamar Silva e Rodrigo Gambale.

Sala da Comissão, em 27 de agosto de 2025.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Presidente



FIM DO DOCUMENTO