



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 711-A, DE 2024 **(Do Sr. Marx Beltrão)**

Institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, pela aprovação (relator: DEP. ZÉ SILVA).

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 do relator
- Parecer da Comissão



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)



COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 711, DE 2024

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

Autor: Deputado MARX BELTRÃO.

Relator: Deputado ZÉ SILVA.

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 711/2024, de autoria do Deputado Marx Beltrão (PP-AL), institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos e dá outras providências.

Apresentado em 12/03/2024, o Projeto de Lei em tela foi distribuído para a Comissão Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, para a Comissão de Defesa do Consumidor e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Como argumenta o autor da matéria, na justificação do seu Projeto de Lei, “o inciso I, do § 1º do art. 3º, da Lei 10.471/2003 (Estatuto do Idoso)”, estabelece “atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população”.

Por essa razão, o Projeto de Lei que estamos analisando nessa Comissão estabelece que “é necessário resguardar o consumidor idoso por meio de atendimento realizado por recursos humanos, modo de melhor atender e proteger nossos idosos nesse momento em que temos a ocorrência de diversos casos de golpes a esse grupo que necessita de uma maior segurança para tal atendimento”.

Em 01/04/2025, na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, recebi a honra de ser nomeado relator do Projeto de Lei em tela.



A matéria sujeita-se a regime de tramitação ordinário e à apreciação conclusiva pelas Comissões.

Não foram apensadas outras proposições ao Projeto original.

Ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas ao Projeto original.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 711/2024 aborda um tema de extrema relevância para a proteção dos direitos das pessoas idosas, sobretudo no que diz respeito ao acesso a serviços financeiros e à prevenção de golpes — realidade que se agravou com a crescente substituição do atendimento humano por sistemas automatizados de inteligência artificial.

Como reconhecido pelo autor, grande parte da população idosa encontra dificuldades em interagir com sistemas robóticos de voz, o que pode gerar insegurança, frustração, desinformação e vulnerabilidade a práticas ilícitas. Além disso, o Estatuto da Pessoa Idosa garante atendimento preferencial imediato e individualizado, o que reforça a pertinência de assegurar interação direta com atendentes humanos.

A proposição é simples, objetiva e coerente com o princípio da proteção prioritária à pessoa idosa, além de ser compatível com a política de enfrentamento a golpes e fraudes financeiras que atingem especialmente esse público. Trata-se de medida que amplia a acessibilidade, promove dignidade e fortalece a segurança no atendimento.

Assim, manifesto meu voto pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 711/2024.

Sala da Comissão, em de de 2025.



Zé Silva

Deputado ZÉ SILVA
(Solidariedade-MG)
Relator

3

Apresentação: 02/12/2025 13:41:27.903 - CIDOSO
PRL 1 CIDOSO => PL 711/2024

PRL n.1



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD251053502600>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Zé Silva





Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD251053502600>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Zé Silva





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 711, 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 do Projeto de Lei nº 711/2024, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Zé Silva.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Zé Silva - Presidente, Weliton Prado - Vice-Presidente, Alexandre Lindenmeyer, Castro Neto, Coronel Meira, Dayany Bittencourt, Dr. Zacharias Calil, Ely Santos, Geraldo Resende, Luiz Couto, Miguel Lombardi, Ossesio Silva, Reimont, Sargento Portugal, Dr. Luiz Ovando, Flávia Moraes, Maria do Rosário e Simone Marquette.

Sala da Comissão, em 03 de dezembro de 2025.

Deputado ZÉ SILVA
Presidente

