

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 OSSESIO SILVA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 711/2024, de autoria do Deputado Marx Beltrão, visa instituir canal de atendimento telefônico preferencial destinado a consumidores idosos nas instituições bancárias, cooperativas de crédito e demais instituições que operem atividades de concessão de crédito, especialmente consignado.

Nos termos da proposição, as instituições mencionadas deverão disponibilizar canal exclusivo de atendimento via telefone para pessoas idosas, operado diretamente por atendentes humanos, vedada a utilização de sistemas automatizados e de inteligência artificial para esse público específico.

A iniciativa legislativa fundamenta-se na necessidade de assegurar maior proteção aos consumidores idosos, especialmente diante da crescente digitalização dos serviços financeiros e da ampliação do uso de sistemas automatizados de atendimento, que frequentemente impõem barreiras de acesso e compreensão a esse grupo populacional.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa; Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).



Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, em 02/12/2025, foi apresentado o parecer do Relator, Dep. Zé Silva (SOLIDARI-MG), pela aprovação e, em 03/12/2025, aprovado o parecer.

A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

No âmbito desta Comissão, não foram apresentadas emendas no prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Conforme preceitua o art. 32, inciso V, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), cabe a esta Comissão emitir parecer sobre as proposições ora em exame quanto a “economia popular e repressão ao abuso do poder econômico” (alínea “a”); “relações de consumo e medidas de defesa do consumidor” (alínea “b”); e, por fim, quanto a “composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços” (alínea “c”). Será esse, portanto, o escopo de nossa análise neste parecer.

O ordenamento jurídico brasileiro estabelece um sistema robusto de proteção ao consumidor, estruturado a partir dos princípios consagrados no Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da vulnerabilidade, da boa-fé objetiva, da transparência e da harmonização das relações de consumo.

Entre os diversos grupos de consumidores, destaca-se a condição de hipervulnerabilidade da pessoa idosa, reconhecida como fator que demanda tutela diferenciada por parte do Estado. O envelhecimento natural pode acarretar limitações cognitivas, dificuldades de adaptação tecnológica e maior suscetibilidade a práticas abusivas ou fraudulentas. Tais circunstâncias justificam a adoção de medidas normativas destinadas a assegurar o acesso



adequado e seguro aos serviços essenciais, especialmente aqueles relacionados ao sistema financeiro.

Nesse contexto, o atendimento humano e individualizado revela-se instrumento essencial para garantir efetividade aos direitos do consumidor idoso, permitindo a adequada compreensão das informações contratuais, reforçando o dever de informação adequada e clara, previsto no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Nos últimos anos, tem-se observado aumento significativo de fraudes, golpes e práticas abusivas direcionadas à população idosa, muitas vezes explorando a complexidade das operações financeiras, principalmente na modalidade “empréstimo consignado”, e a dificuldade de acesso a canais de atendimento eficientes.

Nesse cenário, a disponibilização de atendimento humano especializado contribui para ampliar a segurança nas operações financeiras, na medida em que reduz erros na contratação de serviços e facilita a compreensão das condições contratuais, auxiliando na prevenção de fraudes e de práticas abusivas.

A proposição legislativa também se harmoniza com as diretrizes estabelecidas no Estatuto da Pessoa Idosa, que, em seu art. 3º, prevê expressamente, entre as garantias fundamentais do idoso, o direito ao atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços. Assim, a instituição de canal telefônico operado por atendentes humanos não configura privilégio indevido, mas sim instrumento de concretização do princípio da prioridade absoluta na proteção da pessoa idosa.

A obrigação imposta pelo projeto revela-se proporcional e razoável, pois não impede a utilização de tecnologias automatizadas pelas instituições financeiras, mas apenas determina a disponibilização de canal específico operado por atendentes humanos para consumidores idosos. Trata-se de medida de acessibilidade e inclusão, voltada à redução das desigualdades no acesso aos serviços financeiros, sem impor restrições desproporcionais à atividade econômica.



Pelo exposto, diante da relevância social da matéria, voto pela
APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 711/2024.

Sala da Comissão, em de de 2026.

Deputado OSSESIO SILVA
Relator

