

# 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

Compete a esta Comissão de Defesa do Consumidor pronunciar-se sobre a matéria no que concerne às relações de consumo, às medidas de proteção e defesa do consumidor, bem como à composição, qualidade, apresentação e oferta de serviços, nos termos do art. 32, inciso V, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

O ordenamento jurídico brasileiro consagra um sistema robusto de defesa do consumidor, fundado em princípios como a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, a boa-fé objetiva, a transparência e a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo.

Entre os diversos grupos de consumidores, destaca-se a pessoa idosa como sujeito em condição de hipervulnerabilidade, em razão de eventuais limitações cognitivas, dificuldades de adaptação tecnológica e maior suscetibilidade a práticas abusivas ou fraudulentas, especialmente no contexto de operações de crédito, em particular o crédito consignado.



O Estatuto da Pessoa Idosa prevê, entre os direitos fundamentais, o atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços, o que inclui, por óbvio, as instituições financeiras e demais agentes que operam concessão de crédito. No contexto de crescente digitalização dos serviços e expansão do uso de canais automatizados e de inteligência artificial, mostra-se essencial assegurar que a pessoa idosa disponha de atendimento humano qualificado, capaz de garantir a adequada compreensão das informações e a segurança nas operações realizadas.

A proposta original, ao exigir canal telefônico exclusivo para idosos, operado apenas por pessoas, acerta na direção de reforçar a proteção e a acessibilidade, mas pode gerar dificuldades operacionais e riscos adicionais, notadamente no que se refere à segurança das informações e à efetividade do direcionamento do público-alvo.

A ausência de autenticação prévia e de mecanismos claros de identificação do consumidor idoso pode, inclusive, fragilizar o sigilo bancário e permitir o uso indevido do canal por não idosos.

Nesse sentido, diante de análises a ideia de canal exclusivo por uma jornada estruturada de priorização, com identificação do consumidor idoso, autenticação prévia e direcionamento preferencial ao atendimento humano, revela-se medida mais equilibrada.

Tal solução preserva o objetivo central da proposição, garantir prioridade e atendimento humano à pessoa idosa, ao mesmo tempo em que permite a integração com os múltiplos canais já existentes e reforça a segurança nas interações, sem impor ônus desproporcionais à atividade econômica.

Entende-se, assim, que a aprovação da matéria, na forma de substitutivo, contribui para a proteção do consumidor idoso, reforça o dever de informação clara e adequada, amplia a segurança nas operações de crédito e harmoniza o uso de tecnologias com a necessária presença do atendimento humano para esse público hipervulnerável.



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

Sala da Comissão, em        de        de 2026.

Deputado OSSESIO SILVA  
Relator



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 711, DE 2024

Institui medidas de priorização do atendimento, por meio de canais telefônicos, para consumidores idosos junto às instituições que operem atividades de concessão de crédito e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui medidas de priorização do atendimento, por meio de canais telefônicos, para consumidores idosos junto às instituições que operem atividades de concessão de crédito e dá outras providências.

Art. 2º As instituições bancárias, cooperativas de crédito e demais instituições do país que operem atividades de concessão de crédito, em especial na modalidade de crédito consignado, deverão priorizar o atendimento ao consumidor idoso em seus canais de atendimento telefônico, por meio de jornada estruturada de priorização, com identificação do consumidor e direcionamento preferencial na fila de atendimento.

§ 1º A jornada estruturada de priorização deverá assegurar, no mínimo:

I - mecanismo de identificação do consumidor idoso no início do contato, inclusive por meio de sistemas eletrônicos, de modo a possibilitar o seu enquadramento na condição de atendimento preferencial;

II - direcionamento do consumidor idoso, após a identificação, para fila de atendimento prioritário operado por atendentes humanos;

III - informação clara, adequada e ostensiva, nos canais de atendimento, acerca da existência do atendimento prioritário destinado a consumidores idosos.

§ 2º A adoção da jornada estruturada de priorização prevista no caput não afasta a possibilidade de utilização de múltiplos canais de



relacionamento já disponibilizados pelas instituições, devendo ser garantida, em todos eles, a prioridade de atendimento ao consumidor idoso, sempre que existente atendimento telefônico.

Art. 3º Os atendimentos destinados aos consumidores idosos, relativos a operações de crédito e demais serviços financeiros correlatos, deverão ser concluídos por pessoas naturais, mediante autenticação prévia do cliente, sendo vedada a utilização de sistemas de inteligência artificial durante a etapa de atendimento humano.

§ 1º Poderão ser utilizados recursos automatizados exclusivamente para fins de autenticação, triagem inicial do contato e encaminhamento do consumidor idoso à fila de atendimento prioritário.

§ 2º É vedada a utilização exclusiva de sistemas automatizados de atendimento ou de inteligência artificial na resolução de demandas que envolvam a contratação, renegociação, cancelamento ou reclamação de operações de crédito realizadas por consumidores idosos.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se pessoa idosa aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, nos termos da legislação vigente.

Art. 5º A regulamentação desta Lei poderá estabelecer requisitos complementares para a implementação da jornada estruturada de priorização e dos mecanismos de autenticação, observados os princípios da boa-fé, da transparência, da segurança das operações e da proteção da pessoa idosa.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2026.

Deputado OSSESIO SILVA  
Relator

