

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. PASTOR GIL)

Dispõe sobre a garantia de atendimento presencial, humano e acessível aos idosos e pessoas com dificuldade de acesso digital nos serviços públicos e privados essenciais, vedando a exclusividade de meios digitais como condição de acesso a direitos, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei garante o direito ao atendimento presencial, humano, acessível e não exclusivamente digital às pessoas idosas e às pessoas com dificuldade de acesso ou utilização de meios eletrônicos, aplicativos, portais digitais e tecnologias similares.

Art. 2º É vedado aos órgãos públicos, concessionárias de serviços públicos, instituições financeiras, operadoras de saúde, hospitais, clínicas, empresas de telecomunicações e demais prestadores de serviços essenciais exigir exclusivamente:

- I – uso de aplicativos;
- II – autenticação digital complexa;
- III – acesso à internet;
- IV – utilização de smartphones;
- V – autoatendimento eletrônico;
- VI – plataformas digitais;



Art. 3º Fica assegurado aos idosos:

- I – atendimento presencial prioritário e humanizado;
- II – manutenção obrigatória de canais físicos de atendimento;
- III – emissão física de senhas, comprovantes, boletos e documentos essenciais;
- IV – suporte presencial para utilização de ferramentas digitais, quando desejado pelo usuário;
- V – direito de optar pelo atendimento não digital sem qualquer custo adicional.

Art. 4º Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei deverão manter número suficiente de atendentes humanos para garantir:

- I – dignidade da pessoa idosa;
- II – acessibilidade;
- III – inclusão social;
- IV – redução da exclusão tecnológica;
- V – efetividade do atendimento.

Art. 5º Constitui prática abusiva, nos termos da Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor, bem como violação aos princípios de proteção integral previstos na Lei nº 10.741/2003 — Estatuto da Pessoa Idosa:

- I – impedir ou dificultar atendimento humano presencial;
- II – constranger idosos ao uso obrigatório de aplicativos, plataformas digitais ou tecnologias que não dominem;
- III – restringir o acesso a serviços essenciais exclusivamente por meios digitais;
- IV – eliminar canais físicos de atendimento destinados ao público idoso;
- V – impor barreiras tecnológicas que comprometam o acesso do idoso a direitos fundamentais, serviços públicos ou relações de consumo.



Art. 6º As instituições abrangidas deverão afixar, em local visível, a seguinte informação:

“É garantido ao idoso o direito ao atendimento presencial e humano, independentemente do uso de aplicativos ou meios digitais.”

Art. 7º O descumprimento desta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e criminal:

I – advertência;

II – multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), conforme a gravidade da infração e o porte econômico da instituição;

III – suspensão temporária da atividade;

IV – cassação da autorização de funcionamento em casos de reincidência grave.

Art. 8º O poder público promoverá programas permanentes de inclusão digital para idosos, sem prejuízo da obrigatoriedade da manutenção do atendimento presencial.

Art. 9º Esta Lei fundamenta-se:

I – no princípio da dignidade da pessoa humana previsto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal;

II – nos direitos fundamentais previstos nos na Constituição Federal;

III – na proteção integral da pessoa idosa prevista na Lei nº 10.741/2003 — Estatuto da Pessoa Idosa;

IV – nas normas de proteção e defesa do consumidor previstas na Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor;

V – nos princípios da acessibilidade, inclusão social e continuidade dos serviços essenciais.

Art. 10º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição legislativa busca corrigir uma grave distorção social e jurídica criada pela digitalização excessiva e desumanizada dos serviços essenciais no Brasil.

A modernização tecnológica não pode servir como instrumento de exclusão social. Atualmente, milhões de idosos brasileiros encontram enormes dificuldades para exercer direitos básicos em razão da substituição quase absoluta do atendimento humano por aplicativos, portais eletrônicos, sistemas automatizados e plataformas digitais.

O problema tornou-se alarmante.

Para marcar consultas, acessar benefícios, pagar contas, utilizar serviços bancários, resolver questões previdenciárias ou simplesmente obter informações, muitos idosos passaram a depender integralmente de terceiros, como filhos, netos ou conhecidos, perdendo autonomia, privacidade e dignidade.

O avanço tecnológico sem inclusão transformou parte da população idosa em verdadeiros analfabetos digitais dentro do próprio país que ajudaram a construir.

Não se trata de combater a tecnologia. Pelo contrário: a tecnologia deve servir às pessoas e não selecionar quem merece acesso aos direitos fundamentais.

A Constituição Federal assegura a dignidade da pessoa humana, a proteção do consumidor, a acessibilidade e o amparo integral ao idoso. Nenhuma inovação tecnológica pode revogar princípios constitucionais fundamentais.

A eliminação de canais presenciais cria barreiras inaceitáveis principalmente para: – idosos; – pessoas humildes; – cidadãos sem acesso à internet; – moradores de áreas rurais; – pessoas com deficiência; – indivíduos com baixa alfabetização digital.



O atendimento humano não pode ser tratado como custo desnecessário. Trata-se de obrigação social, constitucional e moral.

O Estado e as empresas concessionárias possuem dever de garantir inclusão, acessibilidade e respeito à população brasileira.

Esta proposta busca restabelecer o equilíbrio entre inovação tecnológica e dignidade humana, impedindo que a digitalização seja utilizada como mecanismo de exclusão social.

Dessa forma, a presente proposição representa medida de justiça, humanidade, inclusão, acessibilidade e respeito aos milhões de brasileiros que não podem ser abandonados pela evolução tecnológica.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado Federal **PASTOR GIL**

