

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2026

(Do Senhor MARCELO CRIVELLA)

Institui o Marco Legal da Inclusão e da Acessibilidade Digital da Pessoa Idosa e altera a Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, e a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui o Marco Legal da Inclusão e da Acessibilidade Digital da Pessoa Idosa, destinado a assegurar o acesso efetivo da pessoa idosa aos serviços públicos e privados essenciais prestados em ambiente digital, sem prejuízo do atendimento humano.

Art. 2º São princípios desta Lei:

- I – a dignidade da pessoa humana;
- II – o envelhecimento ativo e saudável;
- III – a inclusão digital;
- IV – a acessibilidade tecnológica;
- V – a não discriminação em razão da idade;
- VI – a autonomia da pessoa idosa;
- VII – a proteção do consumidor idoso;
- VIII – a preservação de canais humanos de atendimento;



IX – a segurança digital e a proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA

Art. 3º Fica instituída a Política Nacional de Inclusão Digital da Pessoa Idosa, que tem por objetivos:

- I – promover a alfabetização digital da pessoa idosa;
- II – ampliar a segurança digital e prevenir fraudes eletrônicas;
- III – incentivar o uso seguro de tecnologias;
- IV – fomentar centros de capacitação digital voltados à pessoa idosa;
- V – estimular o desenvolvimento de tecnologias amigáveis ao envelhecimento.

CAPÍTULO III DAS ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS

Art. 4º O art. 4º da Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994 (Política Nacional do Idoso), passa a vigorar acrescido do seguinte inciso X:

“Art. 4º
.....
X – promover a inclusão, a alfabetização e a acessibilidade digital da pessoa idosa, assegurando sua participação plena na sociedade da informação.
.....”



Art. 5º A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), passa a vigorar acrescida do seguinte Capítulo V-A, no Título II:

“

**CAPÍTULO V-A
DO DIREITO À INCLUSÃO E À ACESSIBILIDADE
DIGITAL**

Art. 21-A. A pessoa idosa tem direito à inclusão digital e ao acesso acessível, seguro e não discriminatório aos serviços públicos e privados disponibilizados por meios eletrônicos.

Art. 21-B. Nenhuma pessoa idosa poderá ser impedida de exercer direitos ou de acessar serviços essenciais em razão de barreiras tecnológicas ou de limitações decorrentes do processo natural de envelhecimento.

Art. 21-C. É assegurado à pessoa idosa o direito à alternativa humana de atendimento.

§ 1º Considera-se alternativa humana qualquer canal de atendimento prestado por pessoa natural, presencialmente, por telefone, por videoconferência assistida ou por outro meio equivalente.

§ 2º A existência de plataforma digital não afasta a obrigação de disponibilização da alternativa humana.

Art. 21-D. Sistemas de reconhecimento facial, biometria ou autenticação eletrônica não poderão constituir impedimento absoluto ao acesso da pessoa idosa a direitos ou serviços.

Parágrafo único. Na hipótese de falha tecnológica, deverá ser disponibilizado procedimento alternativo de validação de identidade.

.....”



Art. 6º O art. 14 da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§ 2º, 3º e 4º, renumerando-se o atual parágrafo único como § 1º:

“Art. 14.....

.....

§ 2º A transformação digital dos serviços públicos observará medidas específicas de acessibilidade voltadas à população idosa.

§ 3º Nenhum serviço público poderá tornar-se exclusivamente digital quando isso resultar em restrição substancial de acesso à pessoa idosa.

§ 4º Os órgãos e entidades públicas deverão disponibilizar canal humano alternativo para o atendimento da pessoa idosa.

.....”

Art. 7º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 39.....

.....

XV – exigir do consumidor idoso a utilização exclusiva de plataforma digital quando houver meio razoável de atendimento humano disponível.

.....

Art. 51.

.....



XX – imponham exclusivamente o atendimento digital ao consumidor idoso, em prejuízo do acesso adequado ao serviço contratado.

.....”

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A sociedade brasileira atravessa acelerado processo de transformação digital. Serviços bancários, previdenciários, assistenciais, tributários, de saúde e de consumo passaram a ser prestados, de forma crescente e por vezes exclusiva, por meios eletrônicos.

Embora essa evolução represente inegáveis ganhos de eficiência e de comodidade para grande parte da população, parcela significativa das pessoas idosas enfrenta dificuldades reais para utilizar aplicativos, plataformas digitais, sistemas de autenticação biométrica e mecanismos de reconhecimento facial. A exclusão digital da pessoa idosa converte-se, assim, em uma nova e silenciosa forma de exclusão social, capaz de obstruir o próprio exercício de direitos fundamentais.

Os dados confirmam a dimensão do problema. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (**PNAD Contínua – TIC**), do IBGE, **a utilização da internet entre pessoas com 60 anos ou mais, embora crescente, permanece substancialmente inferior à das demais faixas etárias, e o uso autônomo de serviços essenciais on-line é ainda mais restrito¹.**

¹<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-denoticias/noticias/44032-no-brasil-88-9-da-populacao-de-10-anos-ou-mais-tinhacelular-em-2024>



A combinação entre o envelhecimento da população brasileira — fenômeno demográfico já consolidado — e a digitalização compulsória dos serviços torna urgente a adoção de salvaguardas legais específicas.

A presente proposição encontra sólido fundamento constitucional. O **art. 230 da Constituição Federal** impõe à família, à sociedade e ao Estado o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

A iniciativa concretiza, ainda, os fundamentos da **dignidade da pessoa humana** (art. 1º, III) e o objetivo de **promoção do bem de todos**, sem discriminação de idade (art. 3º, IV).

No **plano internacional**, a proposta densifica a **Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas**, promulgada pelo Decreto nº 10.932, de 10 de janeiro de 2022, que possui **hierarquia supralegal** e impõe aos Estados o dever de assegurar a autonomia, a independência, a participação e a integração comunitária das pessoas idosas, vedando expressamente toda forma de discriminação por idade no acesso a bens e serviços.

Cumprе esclarecer, com honestidade legislativa, o alcance inovador da proposta. Não se ignora que o ordenamento já contempla, de modo disperso, garantias correlatas: a Lei nº 14.129, de 2021 (Lei do Governo Digital), preserva o direito ao atendimento presencial; a Lei nº 13.460, de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), assegura padrões mínimos de atendimento; e o Estatuto da Pessoa Idosa e o Código de Defesa do Consumidor vedam, em termos gerais, a discriminação etária.

A virtude desta proposição não está, portanto, em criar direitos do nada, mas em consolidar, sistematizar e tornar efetivas garantias hoje fragmentadas, conferindo-lhes densidade normativa específica em favor da pessoa idosa.

Há, contudo, **inovações próprias e relevantes**. Em primeiro lugar, a proposta veda expressamente que sistemas de reconhecimento facial, biometria ou autenticação eletrônica constituam impedimento absoluto ao



acesso a direitos e serviços, exigindo procedimento alternativo de validação de identidade nas hipóteses de falha tecnológica — comando até hoje inexistente de forma explícita.

Em segundo lugar, eleva à condição de prática vedada e de cláusula contratual abusiva, no Código de Defesa do Consumidor, a imposição exclusiva de atendimento digital ao consumidor idoso quando houver meio razoável de atendimento humano disponível. Trata-se de inovação que protege o idoso na relação de consumo com bancos, operadoras e prestadores de serviços essenciais.

A técnica adotada respeita rigorosamente a separação de poderes. A proposição abstém-se, deliberadamente, de criar órgãos, de vincular dotações orçamentárias ou de prescrever a forma de execução administrativa das medidas, reservando tais providências ao Poder Executivo, a quem compete privativamente a expedição de decretos e regulamentos para a fiel execução da lei (art. 84, IV, da Constituição Federal). Fixa-se, no plano legal, o conteúdo do direito; remete-se à regulamentação a definição dos meios.

No **Direito Comparado**, registram-se iniciativas convergentes. A **Espanha** aprovou, em 2021, a Carta de Direitos Digitais, que contempla a proteção dos coletivos vulneráveis e o direito de acesso não discriminatório aos serviços digitais; e a **União Europeia**, na Declaração Europeia sobre os Direitos e Princípios Digitais para a Década Digital (2022), consagra o princípio da inclusão digital e do direito a alternativas não digitais de acesso aos serviços públicos essenciais.

A inovação tecnológica deve servir à pessoa humana, e não o contrário. Não é compatível com a ordem constitucional que milhões de brasileiros sejam privados do acesso a direitos fundamentais porque um aplicativo não reconhece seus rostos, porque um sistema biométrico falha ou porque o atendimento humano foi integralmente substituído por mecanismos automatizados. Assegurar à pessoa idosa o direito de ser atendida por outro ser humano é, antes de tudo, um imperativo de dignidade.



A principal e mais recente referência sobre este cenário é a pesquisa **TIC Domicílios**, realizada anualmente pelo Cetic.br (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação). Os dados oficiais expõem um profundo abismo tecnológico e confirmam que a **exclusão digital** funciona como uma **barreira que isola a população idosa de serviços essenciais, finanças e convívio social** no Brasil².

Os estudos sobre inclusão digital da população idosa demonstram a existência de importantes barreiras que limitam o pleno exercício da cidadania por milhões de brasileiros com 60 anos ou mais. Entre **os principais obstáculos identificados** estão o **reduzido acesso à internet**, as **dificuldades econômicas** para aquisição de equipamentos e **contratação de serviços** de conectividade, bem como a utilização restrita das ferramentas digitais, geralmente limitada a aplicativos de mensagens.

A **crecente digitalização dos serviços bancários** e da administração pública também tem ampliado os desafios enfrentados pela pessoa idosa. A **migração de atendimentos presenciais para plataformas digitais**, embora traga ganhos de eficiência, acaba excluindo aqueles que não possuem conhecimentos ou habilidades suficientes para utilizar aplicativos, emitir documentos, acessar benefícios previdenciários ou realizar operações financeiras com segurança, **tornando-os mais vulneráveis a fraudes e golpes eletrônicos**.

Outro fator relevante é a **insuficiente adaptação de softwares e plataformas às necessidades do envelhecimento**. Interfaces complexas, ausência de recursos de acessibilidade, fontes reduzidas e **mecanismos de autenticação pouco intuitivos** dificultam a utilização dos serviços digitais por pessoas que apresentam limitações visuais ou motoras decorrentes da idade.

Além disso, **verifica-se a inexistência de uma política pública nacional estruturada voltada ao letramento digital da pessoa idosa**. As iniciativas atualmente existentes são pontuais e insuficientes para promover a autonomia tecnológica dessa parcela da população, que frequentemente depende de familiares ou terceiros para realizar atividades cotidianas cada vez mais vinculadas ao ambiente digital.

² <https://cetic.br/pesquisa/domicilios/>



Diante desse cenário, torna-se indispensável a implementação de medidas que **promovam a inclusão digital da pessoa idosa**, assegurando-lhe acesso às tecnologias da informação, capacitação adequada e condições de exercer seus direitos com autonomia, segurança e dignidade.

Por essas razões, e certo da relevância social da matéria, submeto a presente proposição à apreciação dos nobres Pares, na expectativa de seu acolhimento.

Sala das Sessões, de junho de 2026.

Deputado Federal MARCELO CRIVELLA
(Republicanos/RJ)

