

PROJETO DE LEI Nº , DE JUNHO DE 2026

(Do Sr. Deputado Marcos Braz)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento presencial às pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas com Transtorno do Espectro Autista - TEA em órgãos e entidades públicas e privadas em todo território nacional, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de atendimento presencial às pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas com Transtorno do Espectro Autista - TEA por órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional, bem como por estabelecimentos privados de qualquer natureza em todo território nacional.

Art. 2º. Para efeitos desta Lei, considera-se:

I - Pessoa idosa: aquela com idade igual ou superior a 60 anos, conforme o Estatuto da Pessoa Idosa - Lei nº 10.741/2003;

II - Pessoa com deficiência: aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, conforme Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência; e

III - Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - TEA: conforme Lei nº 12.764/2012.

Art. 3º. É direito da pessoa idosa, da pessoa com deficiência e da pessoa com TEA o atendimento presencial e humanizado em estabelecimentos públicos e privados de atendimento ao público.

§1º. Os órgãos públicos federais, estaduais, distritais e municipais, bem como concessionárias de serviços públicos, instituições financeiras, operadoras de saúde, empresas de telecomunicação, comércio em geral e demais estabelecimentos privados não poderão obrigar as pessoas de que trata o art. 2º a utilizar telefone, internet, aplicativo, totens de autoatendimento ou qualquer meio de atendimento digital para obtenção de serviços, informações ou resolução de demandas.

§2º. Fica vedada a recusa de demanda apresentada presencialmente pelas pessoas de que trata o art. 2º, devendo o atendimento ser prestado por funcionário capacitado no próprio estabelecimento.



§3º. O atendimento à pessoa com deficiência e à pessoa com TEA deverá respeitar suas especificidades, garantindo acessibilidade, comunicação adequada e, quando necessário, prioridade na fila e ambiente com menor estímulo sensorial.

Art. 4º. Os estabelecimentos privados que descumprirem o disposto nesta Lei estarão sujeitos às seguintes penalidades, aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor:

I - Advertência, na primeira ocorrência;

II - Multa de R\$ 1.000,00 a R\$ 50.000,00 por ocorrência, considerando a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do infrator;

III - Em caso de reincidência, multa em dobro e suspensão temporária de funcionamento.

Art. 5º. Os órgãos e entidades públicas deverão adaptar seus procedimentos internos no prazo de 180 dias, contados da publicação desta Lei, para garantir o cumprimento do disposto no art. 3º.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor após 180 dias da data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A inclusão digital forçada tem excluído milhões de brasileiros de dignidade, acessibilidade e respeito, contrariando o que preconiza a Constituição no art. 230 e 227.

Idosos que não dominam tecnologia, pessoas com deficiência visual, auditiva ou motora, e pessoas com TEA que têm dificuldade de interação ou hipersensibilidade sensorial.

A Lei Municipal nº 8.240/2024 do Rio de Janeiro foi um avanço para idosos. Este PL amplia para todo Brasil e inclui quem mais sofre com barreiras de acesso: pessoas com deficiência e com TEA.

Não se trata de acabar com o digital. Se trata de garantir que ninguém seja obrigado a usar apenas app, totem ou telefone, principalmente aqueles que possuem dificuldade e não conseguem.

Sala das Sessões, de junho de 2026.

MARCOS BRAZ

Deputado Federal (PSDB-RJ)

