



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal JORGE ARAÚJO – PP/BA

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. Jorge Araújo)

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, e a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, para reforçar a proteção da pessoa idosa contra fraudes, golpes e assédio comercial, e ampliar mecanismos de atendimento prioritário.

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, e a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, para reforçar a proteção da pessoa idosa contra fraudes, golpes e assédio comercial, especialmente em contratações realizadas por meios telefônicos, eletrônicos ou digitais, e para ampliar mecanismos de atendimento prioritário.

Art. 2º A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 43-A, 43-B e 43-C:

“Art. 43-A. As instituições financeiras, as instituições de pagamento, as operadoras de telefonia, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos, os fornecedores de produtos e serviços e as plataformas digitais que mantenham relação contratual com pessoas idosas deverão adotar medidas de prevenção a fraudes, golpes e contratações abusivas, especialmente nas operações realizadas por meios telefônicos, eletrônicos ou digitais.

§ 1º Para os fins do caput, consideram-se medidas mínimas de proteção:

- I - disponibilização de informação clara, ostensiva e acessível sobre preços, prazos, encargos, riscos, cancelamento e canais de atendimento;
- II - oferta de canal prioritário e simplificado para comunicação de suspeita de fraude, contestação de contratação e solicitação de bloqueio preventivo;
- III - adoção de mecanismos adicionais de confirmação da contratação, quando realizada por meio não presencial, nos termos da regulamentação aplicável;
- IV - capacitação de empregados e prepostos para atendimento humanizado e prevenção de práticas abusivas contra a pessoa idosa; e





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal JORGE ARAÚJO – PP/BA

V - preservação, pelo prazo legal ou regulamentar, dos registros necessários à verificação da regularidade da contratação.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se sem prejuízo da legislação setorial e da disciplina específica dos órgãos reguladores.” (NR)

“Art. 43-B. Constituem práticas abusivas contra a pessoa idosa, sem prejuízo de outras previstas em lei:

I - induzir à contratação mediante pressão, insistência excessiva, intimidação, exploração de vulnerabilidade ou omissão de informação essencial;

II - dificultar, injustificadamente, o acesso aos canais de atendimento, de cancelamento, de contestação ou de renegociação;

III - impor, sem alternativa adequada, atendimento exclusivamente digital em hipótese que envolva reclamação, contestação de cobrança, cancelamento de contrato ou comunicação de suspeita de fraude; e

IV - realizar oferta ou celebração de contrato sem assegurar compreensão mínima e adequada da pessoa idosa quanto ao conteúdo da obrigação assumida.

Parágrafo único. A infração ao disposto neste artigo sujeita o infrator às sanções previstas nesta Lei, no Código de Defesa do Consumidor e na legislação setorial aplicável.” (NR)

“Art. 43-C. A pessoa idosa terá direito a procedimento prioritário de análise quando relatar fraude, golpe, contratação não reconhecida, cobrança indevida ou indício de assédio comercial abusivo.

Parágrafo único. O procedimento de que trata o caput deverá assegurar, observada a legislação aplicável:

I - protocolo de atendimento identificável;

II - resposta em prazo razoável e compatível com a urgência do caso;

III - orientação clara sobre as providências adotadas e os meios de acompanhamento; e

IV - possibilidade de atendimento presencial, telefônico assistido ou por outro meio acessível, vedada a recusa injustificada.” (NR)





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal JORGE ARAÚJO – PP/BA

Art. 3º A Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 1º-A:

“Art. 1º-A. O atendimento prioritário à pessoa idosa compreende, além da preferência no acesso presencial, o atendimento telefônico assistido e o atendimento em canais digitais acessíveis, especialmente nos casos de:

- I - contestação de contratos e cobranças;
- II - comunicação de suspeita de fraude, golpe ou uso indevido de dados pessoais;
- III - cancelamento de serviços; e
- IV - obtenção de informações essenciais à preservação de seus direitos.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não afasta a oferta de atendimento presencial quando necessário à adequada solução da demanda.” (NR)

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, nos termos da legislação vigente.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.





JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo reforçar a proteção jurídica da pessoa idosa diante do crescimento das fraudes, dos golpes e do assédio comercial, fenômenos que se intensificaram com a expansão das contratações por telefone, aplicativos, plataformas digitais e outros meios não presenciais.

É cada vez mais comum o relato de idosos vítimas de empréstimos não reconhecidos, cobranças indevidas, contratação de serviços sem informação adequada, retenção em canais automáticos de atendimento e dificuldades para cancelamento ou contestação. Trata-se de realidade que atinge diretamente a dignidade da pessoa idosa e exige resposta legislativa proporcional, equilibrada e constitucionalmente adequada.

A Constituição Federal, em seu art. 230, estabelece que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua dignidade, seu bem-estar e sua participação na comunidade. Além disso, a defesa do consumidor constitui princípio da ordem econômica e vetor interpretativo relevante para o aperfeiçoamento da legislação protetiva.

A proposta não cria estrutura administrativa nova, não invade esfera de iniciativa privativa do Poder Executivo e não gera despesa pública obrigatória específica. O que se faz é aperfeiçoar diplomas legais já existentes - o Estatuto da Pessoa Idosa e a Lei do Atendimento Prioritário - para explicitar deveres mínimos de prevenção, acolhimento e resposta por parte de fornecedores e prestadores de serviço.

Optou-se por uma redação cuidadosa, que respeita a legislação setorial e a competência dos órgãos reguladores, sem afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor e das demais normas já aplicáveis. Busca-se, assim, oferecer proteção efetiva sem engessar a atividade econômica, valorizando a boa-fé, a informação adequada e a acessibilidade do atendimento.

Trata-se, portanto, de medida de justiça, de respeito e de proteção social. A pessoa idosa não pode ser abandonada diante de práticas abusivas que corroem





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal JORGE ARAÚJO – PP/BA

sua renda, comprometem sua autonomia e aprofundam sua vulnerabilidade. Por essas razões, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Dep. Jorge Araújo
(Progressistas/BA)

