



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

**Projeto de Lei n° 346/2024**

Processo Número: **12548/2024** | Data do Protocolo: 15/05/2024 18:28:11



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100340036003900310031003A004300, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## Projeto de Lei

*Obriga as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a oferecerem linha telefônica exclusiva para o atendimento de clientes idosos.*

### **A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:**

**Art. 1º** - As operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado de São Paulo ficam obrigadas a oferecer um canal, via telefone, exclusivo de atendimento ao consumidor com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

**Art. 2º** - Os atendimentos destinados aos idosos devem ser operados por pessoas, sendo vedada a utilização de inteligência artificial.

**Art. 3º** - O descumprimento desta Lei sujeitará o responsável ao pagamento de multa, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, que deverá ser revertido ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos.

**Art. 4º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

Com o crescimento das tecnologias virtuais, grandes empresas e aderiram ao uso de inteligência artificial nos canais telefônicos para o atendimento ao consumidor. Porém, é necessário assegurar o acesso a todos às adaptações tecnológicas, necessitando, os idosos serem incluídos nesse processo de forma eficiente.

Idosos têm encontrado dificuldades em acessar sozinhos os canais de atendimento dos planos de saúde. A digitalização desses serviços foi intensificada durante o período de isolamento da pandemia de covid-19. Mas essa nova realidade não dialoga com o nível de letramento digital de todas as pessoas acima de 60 anos, parcela da população que é grande consumidora dos serviços de saúde.[i]

As operadoras têm que garantir de forma geral um atendimento rápido e eficiente, pensando, sobretudo em quem tem mais de 60 anos. É importante que a empresa disponibilize, por exemplo, a opção de atendimento presencial ou linhas telefônicas com possibilidade de conversar com um funcionário, e não com um robô.

Nos termos do art. 230 da Constituição Federal, é da competência de todas as esferas federativas a instituição de medidas de amparo às pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar.

Nessa mesma linha, a Constituição Paulista determinou ao Estado o dever de assegurar à pessoa idosa proteção de seu direito à dignidade e ao respeito, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência ou discriminação (at. 277). E, conforme o art. 2º do Estatuto do Idoso – Lei nº 10.741, de 2003, in verbis:





*“o idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.”*

O inciso V do art. 24 da Constituição da República atribui, concorrentemente à União, aos Estados e ao Distrito Federal, competência para legislar sobre “produção e consumo”. Cabe à União a edição de normas gerais sobre a matéria, ficando aos Estados e ao Distrito Federal o exercício de competência legislativa suplementar (art. 24, § 2º, da Constituição), amoldando a “legislação estadual às peculiaridades locais, de forma a superar a uniformização simétrica da legislação federal.

No caso em tela, trata-se de proposição que resulta da função estatal de proteção ao consumo, não interferindo nos acordos firmados entre as operadoras e os usuários, ou sobre o equilíbrio contratual das operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde, ou mesmo sobre os meios de fiscalização do setor.

Importante apontar que o STF tem prestigiado a competência legislativa dos estados na edição de normas que objetivem a informação e a proteção dos consumidores. Um julgamento no Supremo Tribunal Federal considerou válida a Lei nº 3.885/2010 de Mato Grosso do Sul, que obriga as operadoras de planos de saúde atuantes no estado a fornecer ao consumidor informações com o motivo da negativa de custeio de assistência médica de qualquer natureza, entre outros documentos.

Segundo a relatora da ação (ADI 4512/MS), Ministra Cármen Lúcia, apontou que a lei não interfere direta ou indiretamente nos acordos firmados entre as operadoras e os usuários.

Por essa razão, apresento este projeto no intuito de resguardar o consumidor idoso é necessário o atendimento por meio de recursos humanos para melhor atender e proteger esse grupo, razão pela qual, entendemos que não se pode admitir qualquer dificuldade de atendimento ou negativa de cobertura por conta de uma questão tecnológica forçada pela operadora.

Sala das Sessões,

[i] Disponível em: <https://www.estadao.com.br/saude/digitalizacao-de-planos-de-saude-vira-problema-para-idosos-veja-dicas-para-evitar-dor-de-cabeca/>

**Dani Alonso - PL**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100390033003700370031003A005000

Assinado eletronicamente por **Dani Alonso** em **15/05/2024 18:23**

Checksum: **333E46A26646ED28CBD3CBD95005B4DB1CA2F1695979C515F5DACEA5AA1FBCD**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100390033003700370031003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.