



GABINETE DEPUTADO CARLINHOS BESSA (PV)

Projeto de Lei nº 619 / 2024

Autor: Deputado Carlinhos Bessa

Dispõe sobre a obrigatoriedade de operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde oferecerem linha telefônica exclusiva para o atendimento de clientes idosos.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS DECRETA:

Art. 1º As operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado do Amazonas 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 dever 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 revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n. 2.228 de 29 de junho de 1994.

Art. 4º Compete aos órgãos de Defesa do consumidor do Estado do Amazonas a fiscalização do cumprimento das disposições e a aplicação das sanções previstas nesta lei.

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, Manaus 18 de setembro de 2024.

CARLINHOS BESSA
DEPUTADO ESTADUAL





GABINETE DEPUTADO CARLINHOS BESSA (PV)

JUSTIFICATIVA

Remeto à análise e aprovação dessa Colenda Casa Legislativa, Projeto de Lei que tem o objetivo de dispor sobre a obrigatoriedade das operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde oferecerem linha telefônica exclusiva para o atendimento de clientes idosos.

Com o crescimento das tecnologias virtuais, grandes empresas 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, pois a 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.

Nos termos do art. 230 da Constituição Federal, é de 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.

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, amoldando a legislação estadual às peculiaridades locais, de forma a superar a uniformização simétrica da legislação federal.

A propositura atende ao inciso XXXII do art. 5º da Constituição Federal, que estabelece que o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor, bem como ao Código de Defesa do consumidor, que reconhece como direito básico a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços colocados no mercado.

O contrato de prestação de plano de saúde configura-se como contrato tipicamente de consumo, submetido às regras do Código de Defesa do Consumidor.





GABINETE DEPUTADO CARLINHOS BESSA (PV)

Porquanto, ambas as partes se enquadram nas categorias de fornecedor (operadoras de planos de saúde) e consumidor (usuário do plano de saúde).

A corroborar com tal entendimento o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 469, que diz: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde".

Por essa razão, apresento este projeto no intuito de resguardar o consumidor idoso, pois é necessário para estes o atendimento por meio de recursos humanos para melhor atender e proteger este 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.

Diante do exposto, justifica-se sobremaneira a relevância do presente projeto, razão pela qual solicito o apoio dos nobres Pares.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, Manaus 18 de setembro de 2024.

CARLINHOS BESSA

DEPUTADO ESTADUAL





PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

ASSINATURAS DIGITAIS

CARLOS EDUARDO BESSA DE SA - DEPUTADO(A) - EM 18/09/2024 08:46:38



Documento 2024.10000.00000.9.036891
Data 18/09/2024



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

TRAMITAÇÃO
Documento Nº 2024.10000.00000.9.036891

Origem

Unidade: DEP. CARLOS BESSA
Enviado por: CARLOS EDUARDO BESSA DE SA
Data: 18/09/2024

Destino

Unidade: DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO
:

Despacho

Motivo: ANÁLISE E PROVIDENCIAS
Despacho: PROJETO DE LEI