

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: 9kj8xcm2 SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 22/05/2024 Projeto de lei nº 1040/2024 Protocolo nº 5383/2024 Processo nº 1542/2024</p>	
<p>Autor: Dep. Elizeu Nascimento</p>		

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 MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º - As operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado de Mato Grosso, 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 Estadual de Defesa do Consumidor (Fundecon).

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 covid19. 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.



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 Estadual de Mato Grosso, 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, e conforme o Estatuto do Idoso – Lei complementar nº 131, de 17 de julho de 2003.

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 propositura 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.

Pelo exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 22 de Maio de 2024



Estado de Mato Grosso
Assembleia Legislativa



Elizeu Nascimento
Deputado Estadual