

PROJETO DE LEI Nº

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços garantirem atendimento presencial para a resolução de demandas dos consumidores com 60 anos ou mais, quando solicitado, e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

DECRETA:

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços garantirem aos consumidores com 60 anos ou mais a opção de atendimento presencial para a resolução de demandas relacionadas à prestação de serviços, incluindo, mas não se limitando a:

- I – Cancelamento de serviços contratados;
- II – Alterações contratuais solicitadas pelo consumidor idoso;
- III – Reclamações sobre falhas na prestação de serviços;
- IV – Assistência para resolução de quaisquer outras pendências decorrentes do serviço prestado.

Parágrafo único. As disposições desta Lei se aplicam a todas as empresas prestadoras de serviços que atendam a consumidores no Estado da Bahia.

Art. 2º - Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviços a garantir, mediante solicitação do consumidor idoso, o atendimento presencial para a resolução das demandas mencionadas no Art. 1º, sem custos adicionais, sendo vedada a exigência de atendimento exclusivamente por telefone ou online.

Art. 3º - No atendimento presencial, as empresas deverão auxiliar o consumidor idoso de maneira clara e acessível, oferecendo informações compreensíveis sobre as opções de resolução de suas pendências. As empresas estão proibidas de exigir que o idoso resolva qualquer demanda exclusivamente por canais online ou por telefone.

Art. 4º -As disposições desta Lei não se aplicam às empresas que já oferecem atendimento presencial contínuo e eficiente a todos os consumidores, incluindo os idosos, com condições adequadas de acessibilidade.

Art. 5º - O descumprimento das disposições desta Lei acarretará a aplicação de penalidades previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de eventuais responsabilidades civis e penais.

Parágrafo único. O montante da multa será determinado conforme os critérios estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

Art. 6º - A fiscalização do cumprimento desta Lei será realizada pelo Procon Estadual, com o apoio de entidades de defesa do consumidor, que deverão garantir que as empresas cumpram a obrigatoriedade do atendimento presencial.

Art. 7º - O Estado da Bahia, em parceria com órgãos de defesa do consumidor e entidades sociais, promoverá uma campanha educativa sobre os direitos dos consumidores idosos, com ênfase na garantia do atendimento presencial.

Art. 8º - As empresas prestadoras de serviços deverão atualizar seus termos de serviço e contratos de adesão para garantir que as informações sobre o atendimento presencial estejam claras e acessíveis aos consumidores idosos.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Sala das Sessões, 19 de março de 2025.

GAB DEP EUCLIDES FERNANDES



EUCLIDES FERNANDES
DEPUTADO ESTADUAL – PT

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei visa garantir um direito fundamental para uma parcela da população que frequentemente enfrenta dificuldades estruturais para acessar e resolver questões decorrentes dos serviços contratados: os consumidores idosos.

A crescente digitalização dos serviços e a imposição, por parte de muitas empresas, de atendimentos obrigatórios via internet ou telefone têm dificultado imensamente a resolução de pendências por parte dos idosos. Grande parte das empresas prestadoras de serviços - como operadoras de telefonia, energia, bancos, entre outras - só disponibilizam canais digitais ou telefônicos para solucionar problemas como cancelamentos, reclamações ou ajustes em contratos, dificultando ainda mais o acesso dos idosos a esses serviços. Muitos desses idosos, infelizmente, não têm familiaridade com ferramentas digitais ou, em muitos casos, o acesso à internet é limitado ou inexistente.

Além disso, é importante ressaltar que muitos idosos não possuem rede de apoio suficiente para ajudá-los na utilização dessas tecnologias ou para fazer valer seus direitos junto às empresas prestadoras de serviços. Muitas vezes, os filhos ou parentes estão ocupados, distantes ou simplesmente não estão em condições de prestar a assistência necessária, deixando os idosos em uma situação de vulnerabilidade. Essa falta de apoio gera uma sensação de desamparo e exclusão, pois, ao serem obrigados a resolver problemas de forma online ou por telefone, ficam em um ciclo constante de dificuldades e frustrações, sem conseguir encontrar uma solução para suas pendências.

Ao proibir as empresas de exigir que os idosos resolvam suas pendências apenas por meio desses canais impessoais, buscamos incluir os consumidores idosos na sociedade de maneira justa e acessível, permitindo-lhes resolver suas demandas de forma presencial e de maneira mais humanizada, com a devida assistência.

Este projeto de lei assegura que, quando o idoso necessitar de um atendimento presencial, ele será atendido sem ser forçado a recorrer à tecnologia ou à internet, meios que podem ser inacessíveis ou confusos para muitos na terceira idade. A implementação dessa medida é uma forma de garantir o respeito à dignidade dos idosos e a efetividade de seus direitos, evitando que sejam prejudicados ou desrespeitados nas suas relações de consumo devido à sua dificuldade com tecnologias.

GAB DEP EUCLIDES FERNANDES



A proteção dos direitos dos consumidores idosos é uma necessidade urgente, principalmente em um contexto no qual a digitalização avança sem levar em conta as limitações de parte da população. Garantir o atendimento presencial é uma forma de combater essa exclusão, assegurando a acessibilidade e a equidade para todos, independentemente de sua familiaridade com meios digitais ou telefônicos.

Quadro de Assinaturas

Assinado por EUCLIDES NUNES FERNANDES em 19/03/2025 15:14

Sua autenticidade pode ser verificada no Portal ALBA através do QRCode abaixo ou endereço
<http://certdigital.alba.ba.gov.br:80/autenticacaodocumento/autenticacao?codigoAutenticacao=20254F5573>

