



**ESTADO DE SERGIPE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

PROJETO DE LEI N.º ____/2024

AUTORIA: DEPUTADO LUCIANO PIMENTEL

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

PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO SERGIPE,

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado aprovou e que a Mesa promulga a seguinte Lei:

Art. 1º. 1º As operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado de Sergipe ficam obrigados 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 Municipal de Proteção aos Interesses Coletivos e Difusos geridos pelo PROCON SERGIPE.

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

JUSTIFICATIVA EM ANEXO.

Luciano Azevedo Pimentel
Deputado Estadual





ESTADO DE SERGIPE ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

JUSTIFICATIVA

Os idosos – definidos pelo Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003) como aqueles que têm 60 anos de idade ou mais – constituem a camada da população que mais vem crescendo a cada ano.

Por esse motivo, cada vez mais produtos e serviços têm sido desenvolvidos e comercializados especialmente para eles. No entanto, os idosos nem sempre recebem as orientações e informações necessárias.

O Estatuto do Idoso determina que os planos de saúde não podem discriminar por causa da idade o segurado, cobrando por isso valores diferenciados nas mensalidades, nem mesmo negar o ingresso de idosos ao plano.

Com o crescimento das tecnologias virtuais idosos têm encontrado dificuldades em acessar sozinhos os canais de atendimento dos planos 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 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.

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.





ESTADO DE SERGIPE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

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, _____ de _____ de 2024.

Luciano Azevedo Pimentel
Deputado Estadual



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100300033003800300031003A005000

Assinado eletronicamente por **Luciano Pimentel** em 17/09/2024 12:07

Checksum: **5E40A3F56198848491B83477E1BC3C00FA90EC5F14988957655E8ED5D1C7EBA3**



Autenticar documento em <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade>
com o identificador 3100300033003800300031003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.