

EMENDA Nº - CCT
(ao PL 1159/2026)

Dê-se nova redação ao *caput* do art. 47-A da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, como proposto pelo art. 2º do Projeto, nos termos a seguir:

“**Art. 47-A.** É assegurado à pessoa idosa o direito de escolha sobre o formato de atendimento, se presencial, com ou sem suporte humano ou digital para a fruição de serviços públicos e essenciais, salvo hipóteses previstas em regulamento.

.....”

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda tem por objetivo aperfeiçoar a redação do art. 47-A proposto ao Estatuto do Idoso, de modo a assegurar, de forma mais equilibrada e contemporânea, os direitos da pessoa idosa no acesso a serviços públicos e essenciais.

O texto originalmente proposto, ao estabelecer a obrigatoriedade do atendimento presencial com suporte humano e vedar a oferta exclusiva por meios digitais, embora bem-intencionado sob a ótica da proteção, acaba por **restringir a autonomia da pessoa idosa**, tratando-a de forma homogênea e presumindo, de maneira generalizada, limitações que não mais refletem a realidade social atual.

É notório que, nas últimas décadas, houve significativa ampliação da inclusão digital da população idosa, que passou a utilizar com frequência aplicativos, plataformas digitais e canais remotos para a realização de atividades cotidianas, como operações bancárias, comunicação e contratação de serviços. Nesse contexto, impor, de forma indiscriminada, a obrigatoriedade do atendimento presencial pode representar não apenas um anacronismo regulatório, mas também uma **limitação indevida à liberdade de escolha** desses consumidores.



A proposta de nova redação, ao assegurar expressamente o **direito de escolha quanto ao formato de atendimento**, seja presencial, com suporte humano ou digital, harmoniza-se com os princípios constitucionais da **dignidade da pessoa humana, da liberdade individual e da autonomia privada**, além de se alinhar à lógica do Código de Defesa do Consumidor, que reconhece o consumidor como sujeito de direitos, capaz de tomar decisões informadas.

Sob o ponto de vista econômico e regulatório, a emenda também contribui para evitar a imposição de custos excessivos e desproporcionais aos prestadores de serviços, especialmente em um cenário de crescente digitalização, no qual modelos de atendimento exclusivamente digitais têm se mostrado eficientes, seguros e amplamente aceitos pela sociedade.

Portanto, a presente emenda promove um **equilíbrio entre proteção e autonomia**, reconhecendo a diversidade de perfis existentes entre as pessoas idosas e assegurando que cada indivíduo possa optar pelo meio de atendimento que melhor atenda às suas necessidades e preferências.

Diante do exposto, entende-se que a alteração proposta aprimora o texto legal, conferindo-lhe maior aderência à realidade social, econômica e tecnológica contemporânea, razão pela qual se requer sua aprovação.

Sala da comissão, 18 de maio de 2026.

Senador Luis Carlos Heinze
(PP - RS)

