SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI
N° 2001, DE 2022

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para regular o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico ao idoso beneficiário de seguro ou plano de saúde privado.

AUTORIA: Senador Lasier Martins (PODEMOS/RS)

Página da matéria

SF/22141.86076-61

PROJETO DE LEI Nº DE 2022

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para regular o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico ao idoso beneficiário de seguro ou plano de saúde privado.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei regula o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico ao idoso beneficiário de seguro ou plano de saúde privado.

Art. 2º A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescida do art. 3º-A, com a seguinte redação:

> **"Art. 3º-A.** Ao idoso beneficiário de plano ou seguro de assistência à saúde deve ser disponibilizado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico que possibilite a obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e o atendimento célere, seguro, transparente e eficiente de toda e qualquer demanda relacionada ao contrato, observados os seguintes parâmetros mínimos:
>
> I – será prestado sem qualquer ônus adicional ao consumidor;
>
> II – estará disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;
>
> III – deverá prever a possibilidade de contato com atendente entre as opções constantes do primeiro menu de atendimento; e
>
> IV – não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor para acesso inicial ao atendente.
>
> *Parágrafo único*. A obrigatoriedade de disponibilização de atendimento na forma prevista neste artigo não isenta a seguradora ou operadora de saúde de igualmente disponibilizar ao idoso que assim o desejar atendimento por outros canais, observadas as demais

SF/22141.86076-61

normas de proteção ao consumidor previstas em lei e regulamentos de SAC.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma tendência verificada nos últimos anos, e que ganhou tração durante os dois anos de pandemia, é a do uso de canais exclusivamente digitais, como aplicativos, sites e terminais eletrônicos, para o tratamento de demandas de consumidores relacionadas a serviços contratados dos mais variados tipos: telefonia, internet, serviços bancários e financeiros, seguros e planos de saúde. Embora esses canais de atendimento possam aumentar a agilidade para resolução de determinadas demandas e reduzir custos, as inúmeras reclamações de consumidores frustrados sugerem que, no caso de questões mais complexas, o atendimento humano ainda é indispensável. Outro ponto que não pode ser esquecido é que para determinados grupos sociais vulneráveis, em especial os idosos, em virtude de obstáculos como falta de conhecimento técnico, limitações decorrentes da idade (como problemas de visão) e dificuldades de acesso à internet, a manutenção do atendimento por meio telefônico é medida indispensável para assegurar um atendimento digno e satisfatório.

A questão é especialmente sensível para o beneficiário de seguro ou plano de saúde privado: aquele que necessita resolver uma questão de saúde invariavelmente tem pressa, precisa de atendimento ágil e eficiente. Em muitos desses casos o cidadão em busca de atendimento já estará fragilizado por uma doença, própria ou de um familiar, o que torna ainda mais urgente a necessidade de resolver a demanda de forma célere e ao mesmo tempo acolhedora.

É diante disso tudo que se torna imperativo garantir ao cidadão idoso que contrata um seguro ou plano de saúde o direito ao atendimento por meio telefônico para resolver demandas relacionadas ao seu contrato, observados os parâmetros mínimos de disponibilidade de atendimento estabelecidos nesta proposição. Apesar de existir regulamentação do Poder Executivo tratando especificamente do SAC, tal demanda não é

SF/22141.86076-61

contemplada, e observamos com preocupação que a regulação também caminha no sentido de incentivar uso de canais digitais, o que pode afetar desfavoravelmente a população idosa com dificuldades em acessar tais canais.

Certo do mérito e da urgência das medidas ora propostas, conto com o apoio de todos os Senadores e Senadoras para aprovarmos esta matéria com a máxima brevidade.

Sala das Sessões,

Senador **LASIER MARTINS**

(PODEMOS-RS)

LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003 - Estatuto do Idoso; Lei do Idoso - 10741/03
https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2003;10741