

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE LEI
Descrição:	OPERADORAS DE PLANOS E SEGUROS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE OFERECEREM LINHA TELEFÔNICAS		
Autor:	100084 - PAULO SERGIO ROCHA		
Usuário assinador:	99062 - DEPUTADO JULIO CESAR FILHO		
Data da criação:	21/05/2024 09:48:37	Data da assinatura:	21/05/2024 10:09:59



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO JULIOCESAR FILHO

AUTOR: DEPUTADO JULIO CESAR FILHO

PROJETO DE LEI
21/05/2024

PROJETO DE LEI

DISPÕE SOBRE A OBRIGAÇÃO DAS OPERADORAS DE PLANOS E SEGUROS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE OFERECEREM LINHA TELEFÔNICA EXCLUSIVA PARA O ATENDIMENTO DE CLIENTES IDOSOS NO ESTADO DO CEARÁ.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º - As operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado do Ceará 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, robôs ou algo parecido.

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 a Fundo destinado a direitos difusos.

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

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, 21 de maio de 2024.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa obrigar as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde que ofertam seus serviços no âmbito do Estado do Ceará ficam obrigadas a oferecer um canal, via telefone, exclusivo de atendimento ao consumidor com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

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.

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.

Desta forma, conto com o apoio dos ilustres pares dessa Casa Legislativa para a aprovação deste Projeto de Lei.

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, 21 de maio de 2024.



DEPUTADO JULIO CESAR FILHO

DEPUTADO (A)