

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	INDICA CRIAÇÃO DO SELO 'RESPEITO AO CONSUMIDOR IDOSO' CONCEDIDO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS		
Autor:	99860 - DEPUTADO GUILHERME LANDIM		
Usuário assinator:	99860 - DEPUTADO GUILHERME LANDIM		
Data da criação:	12/08/2025 10:42:51	Data da assinatura:	12/08/2025 10:43:42



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO GUILHERME LANDIM

PROJETO DE INDICAÇÃO
12/08/2025

INDICA A CRIAÇÃO DO SELO 'RESPEITO AO CONSUMIDOR IDOSO' CONCEDIDO ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS QUE ADOTAREM PROTOCOLOS RIGOROSOS NA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES IDOSOS, INCENTIVANDO BOAS PRÁTICAS NO SETOR.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º. Fica sugerido o Selo 'Respeito ao Consumidor Idoso' a ser concedido às instituições financeiras que adotem protocolos avançados de proteção ao consumidor idoso no Estado do Ceará.

Parágrafo Único. O Selo 'Respeito ao Consumidor Idoso' tem como objetivo incentivar a transparência na segurança financeira e o cumprimento dos direitos dos idosos.

Art. 2º. Para obtenção do selo, a instituição financeira deverá comprovar a adoção de medidas que garantam maior segurança e transparência nas relações de consumo com clientes idosos, incluindo, mas não se limitando a:

- I - políticas de atendimento especializado para idosos, incluindo treinamento específico para funcionários;
- II - implementação de processos que previnam fraudes e golpes financeiros contra idosos;
- III - disponibilização de materiais informativos sobre segurança financeira e direitos dos consumidores idosos;
- IV - revisão periódica dos contratos e produtos financeiros, assegurando clareza e evitando cláusulas abusivas;

V - estabelecimento de mecanismos de notificação para transações suspeitas ou atípicas em contas de idosos; e

VI - qualquer outra medida que contribua para a proteção dos direitos financeiros dos idosos, conforme regulamentação complementar.

Art. 3º. A certificação será concedida por órgão competente a ser definido pelo Poder Executivo.

Art. 4º. O selo 'Respeito ao Consumidor Idoso' terá validade de dois anos, podendo ser renovado por igual período, ao término de sua vigência, desde que atendidos os requisitos estabelecidos por esta proposição.

Art. 5º. As empresas reconhecidas com o selo ficam autorizadas a utilizar a informação e a marca 'Respeito ao Consumidor Idoso' em suas peças publicitárias e sítio eletrônico.

Art. 6º. Estando a presente proposição em consonância com a conveniência do Poder Executivo, O Governo do Estado encaminhará mensagem para apreciação e deliberação da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

Sala das Sessões em 12 de agosto de 2025.

Guilherme Landim

Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de indicação visa proteger os consumidores idosos de práticas abusivas e fraudes financeiras, ao criar um selo de certificação para instituições financeiras que adotem protocolos rigorosos de segurança e transparência no atendimento a esse público.

O envelhecimento da população brasileira é uma realidade consolidada, e o Estado do Ceará acompanha essa tendência demográfica. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam que, a cada ano, cresce o número de pessoas idosas que permanecem economicamente ativas e utilizam serviços financeiros de forma constante.

A população idosa é especialmente vulnerável a golpes bancários e endividamento excessivo, sendo constantemente alvo de fraudes telefônicas, apropriação indevida de dados bancários e concessão irresponsável de crédito. Com o avanço da digitalização dos serviços bancários, torna-se essencial que as

instituições financeiras adotem mecanismos eficazes para garantir que os idosos tenham segurança e clareza em suas operações financeiras.

Os dados são alarmantes e evidenciam a urgência de fortalecer a proteção financeira dos idosos. De acordo com a Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL), mais de 60% dos idosos já foram alvo de tentativas de fraude bancária. A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) revela que os golpes financeiros contra essa faixa etária dobraram nos últimos cinco anos, especialmente em transações digitais. Além disso, a Serasa Experian aponta que, em 2023, mais de 5,6 milhões de idosos estavam inadimplentes, com a maior parte das dívidas atrelada ao crédito consignado e cartões de crédito.

O superendividamento da população idosa tem sido um problema crescente no Brasil. Mesmo com a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021), que trouxe avanços na proteção do consumidor, muitos idosos continuam sendo assediados por instituições financeiras que oferecem crédito de forma abusiva, sem que haja a devida transparência nos contratos.

Sem a união de forças, e a participação ativa e efetiva das instituições financeiras, dificilmente mudaremos este cenário. A adoção do selo de que trata esta proposta, seria uma forma de atrair as instituições para que elas passem a protagonizar o cuidado e o respeito aos nossos idosos. A certificação serviria de referência para as pessoas acima dos 60 anos que precisassem, realmente, recorrer a uma linha de crédito.

O selo daria segurança ao consumidor, já que a certificação só será concedida após análise detalhada da instituição. Além de proteger os idosos, o selo incentivará boas práticas no setor bancário, criando um ambiente de concorrência saudável, onde a segurança do cliente passa a ser um diferencial competitivo.

Assim, por todo o exposto, e na certeza de sua aprovação, inclusive do regime de tramitação, submetemos o presente projeto de indicação a apreciação desta Augusta Casa Legislativa.

Sala das Sessões em 12 de agosto de 2025.



DEPUTADO GUILHERME LANDIM

DEPUTADO (A)