

## **RELATÓRIO E VOTO AO PROJETO DE LEI Nº 0342/2023.**

### **I - RELATÓRIO**

Cuida-se de Projeto de Lei, de autoria do Deputado Padre Pedro Baldissera, o qual “Institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos no estado de Santa Catarina e dá outras providências.”

A proposição prevê que as instituições bancárias, cooperativas e outras que operem atividades de créditos, em especial consignados para idosos, devem criar um canal, via telefone, exclusivo para idosos, o qual deverá ser operado por pessoas, sendo vedada a inteligência artificial.

É o relatório.

### **II – VOTO**

Em atenção à análise dos aspectos atinentes à Comissão de Constituição e Justiça, em especial, à constitucionalidade da proposição, verifico, desde logo que o projeto de lei em comento prevê um canal telefônico exclusivo para atendimento de idosos, em seu 1º.

A proposição é fundamentada pelo Estatuto da Pessoa Idosa, mais especificamente, no inciso I, do §1º do art. 3º da Lei nº 10.471/2003, que, por sua vez, prevê, ao invés de um atendimento exclusivo, na verdade, atendimento preferencial e individualizado.

Assim, em que pese a meritória iniciativa de proteção aos idosos, a previsão já contida na legislação federal impõe a necessidade de atendimento preferencial, nos termos já regulamentados, sendo que a obrigatoriedade da instalação de um canal nos termos propostos, a meu ver, representa violação ao princípio da livre iniciativa, presente no art. 170 da Constituição Federal, incidindo, assim, em inconstitucionalidade material.

Destaca-se que as instituições financeiras devem cumprir o já devidamente previsto no Estatuto da Pessoa Idosa.

Por oportuno, é interessante destacar que é comum golpistas entrarem em contato com suas potenciais vítimas através de contato telefônico, o que faz com que as instituições bancárias em geral façam ostensiva campanha informando que não fazem contato telefônico com os clientes, contudo, diariamente, o golpe é aplicado. Nesse sentido, a proposição em tela, na verdade, pode gerar uma nova oportunidade de golpe, com criminosos indicando números falsos de canais de atendimento, ou mesmo entrando em contato com os idosos e causando mais prejuízos.

O golpe da falsa central de atendimento já é há muito aplicado no Brasil, sendo que, inclusive, o Banco do Brasil possui instruções preventivas em sua página na internet, destacando que os criminosos, inclusive, conseguem utilizar o prefixo “0800”:



9 mar 2023 — Atualizado em 09 mar 2023 — Por



A cada temporada, criminosos inventam novas versões do **golpe da falsa central de atendimento** ou 0800. Por isso, muita gente ainda cai na armadilha. Os métodos geralmente são os mesmos, o bandido se passa por atendente de banco e tenta enganar a vítima. O que muda é uma ou outra característica na abordagem.

Em alguns casos, a vítima recebe um SMS sobre uma suposta transação financeira realizada no seu cartão ou na sua conta. No texto, o remetente pede que a pessoa ligue para uma central pelo número 0800 ou clique num link que a redireciona automaticamente para uma chamada. O prefixo 0800, utilizado por muitas empresas, é usado para ganhar a confiança dos alvos. Infelizmente, esse prefixo não é uma chancela de credibilidade.

## Entenda o golpe

- 1** Tudo começa com uma armadilha conhecida como phishing. O golpista envia aos alvos mensagens com links maliciosos. Temas como ofertas imperdíveis, pontos de fidelidade a expirar ou alertas financeiros são iscas enviadas por SMS, WhatsApp ou e-mail.
- 2** A pessoa clica no link da mensagem, que leva a uma página falsa, muito parecida com site das instituições, solicitando dados confidenciais, como agência, conta, número do cartão, e senhas.
- 3** Já com essas informações, o golpista envia o SMS solicitando o retorno do cliente pelo 0800 ou ele mesmo realiza a ligação para a vítima.
- 4** Na ligação, o golpista fala de uma movimentação estranha na conta, compras suspeitas, atualizações de segurança no aplicativo. Em seguida, o criminoso convence a vítima a realizar as transações que ele deseja.

Assim, em análise de mérito, também verifico que a proposição não merece prosperar.

Ante o exposto, com base nos regimentais arts. 72, I e XV, 144, I, apresento voto vistas, no âmbito desta Comissão, pela REJEIÇÃO do projeto de Lei nº 0342/2023.

Sala das Comissões,

Deputado Tiago Zilli

Relator