

**Proposta vale para estabelecimentos públicos e privados**

O [Projeto de Lei 1288/24](#) determina que estabelecimentos comerciais, repartições públicas, empresas de serviços públicos e privados e instituições financeiras, que atuem em formato físico, ofereçam sempre opção de atendimento presencial ao público.

Além disso, deverá ser dado acesso prioritário às pessoas com deficiência, com transtorno do espectro autista, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com criança de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue.

Em análise na Câmara dos Deputados, o texto insere a medida na [Lei 10.048/00](#), que hoje assegura o tratamento prioritário e imediato a essas pessoas, mas sem determinar que seja garantido atendimento presencial.

“O problema é que determinados grupos com necessidades ou condições específicas – a exemplo de algumas pessoas com deficiência e idosos que enfrentam dificuldades no acesso aos serviços digitais e à comunicação online – ficam impossibilitados de serem atendidos em igualdade de condições, tornando o atendimento presencial uma necessidade premente para essa parcela da população”, avalia o deputado Cleber Verde (MDB-MA), autor do projeto.

Segundo o texto, o atendimento presencial deverá disponibilizado em espaços de fácil localização para o público, em instalações em conformidade com as normas legais e regulamentares relativas à acessibilidade.

Caso o projeto seja aprovado, nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias será obrigatória a divulgação ao público, no primeiro momento do contato, da possibilidade de atendimento presencial, bem como das orientações necessárias para acessar esse serviço.

**Tramitação**

A proposta será analisada em caráter conclusivo pelas comissões de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Para virar lei, a proposta precisa ser aprovada pela Câmara e pelo Senado.

**Fonte:** Agência Câmara de Notícias, em 08.08.2024