



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA**  
**Gabinete do Ver. Paulo Martins**

INDICAÇÃO Nº \_\_\_\_\_ /2025 **-1170/2025**

**“INSTITUI O PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO NO AMBIENTE DIGITAL, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, NA FORMA QUE INDICA.”**

**EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA:**

O Vereador Paulo Martins (PDT), no uso de suas atribuições legais e na forma regimental do Art. 149 e parágrafos seguintes, vem, mui respeitosamente, submeter à apreciação desta Augusta Casa Legislativa a Indicação em epígrafe, que depois de aprovada será enviada ao Exmo. Senhor Prefeito, com intuito de que esta retorne a presente Casa em forma de Mensagem.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA,  
EM \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2025.

**Vereador Paulo Martins – PDT**

GABINETE DO VEREADOR PAULO MARTINS - PDT  
Rua Thompson Bulcão, 830 – Gabinete nº 37 – Luciano Cavalcante  
Telefone: (85) 3444 – 8365 | E-mail: ver.paulomartins@gmail.com |  
Fortaleza - Ceará - CEP: 60.810-460





**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA**  
**Gabinete do Ver. Paulo Martins**

ANEXO À INDICAÇÃO Nº \_\_\_\_\_/2025      - 1170/2025

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº \_\_\_\_\_/2025

**“INSTITUI O PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO NO AMBIENTE DIGITAL, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, NA FORMA QUE INDICA.”**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:**

**Art. 1º** – Fica instituído, no âmbito do Município de Fortaleza, o **Programa Municipal de Proteção ao Consumidor Idoso no Ambiente Digital**, com o objetivo de assegurar o atendimento prioritário, orientação e resolução de conflitos relacionados ao consumo por meio digital, envolvendo pessoas idosas.

**Art. 2º** – O Programa tem como finalidade:

- I – criar canal exclusivo de atendimento a idosos que sofrerem prejuízos decorrentes de compras online, contratações via aplicativos ou telefone;
- II – oferecer acolhimento, escuta qualificada e encaminhamento célere das demandas;
- III – promover ações educativas sobre direitos do consumidor no ambiente digital; e
- IV – articular com órgãos de proteção ao consumidor, como o PROCON Municipal, e entidades da sociedade civil, visando à proteção integral do consumidor idoso.

**Art. 3º** – O canal exclusivo de atendimento será disponibilizado por meio de:

- I – atendimento presencial em unidade(s) do PROCON Municipal com estrutura adaptada às necessidades do público idoso;
- II – linha telefônica direta e gratuita;
- III – atendimento por aplicativo de mensagens, com equipe capacitada para interações empáticas e resolutivas;
- IV – suporte online com linguagem acessível e inclusiva.

**Art. 4º** – O Programa atenderá, prioritariamente, consumidores com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, nos termos do Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003).



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA**  
**Gabinete do Ver. Paulo Martins**

**Art. 5º** – O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação, podendo firmar parcerias com universidades, defensorias públicas, entidades civis e empresas de tecnologia para sua implementação.

**Art. 6º** – As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 7º** – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA,  
EM \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2025.

**Vereador Paulo Martins – PDT**



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA**  
**Gabinete do Ver. Paulo Martins**  
**JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Indicação tem por objetivo instituir o **Programa Municipal de Proteção ao Consumidor Idoso no Ambiente Digital**, como uma medida de amparo, acolhimento e defesa de um grupo populacional especialmente vulnerável diante da crescente digitalização das relações de consumo.

Com o avanço das tecnologias e a intensificação do comércio eletrônico, especialmente após a pandemia da COVID-19, tornou-se cada vez mais comum a realização de compras e contratações de serviços por meio da internet, aplicativos e telefone. No entanto, a complexidade dessas ferramentas, aliada à pouca familiaridade digital de grande parte da população idosa, os torna alvo frequente de práticas abusivas, golpes e fraudes.

De acordo com dados de órgãos de defesa do consumidor, de segurança pública e veiculado diariamente nos meios de comunicação, houve um aumento expressivo de registros de golpes digitais contra pessoas com mais de 60 anos, revelando a urgência de políticas públicas voltadas para a prevenção, orientação e resolução desses conflitos.

O Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003) assegura, em seu artigo 3º, o direito ao atendimento preferencial, proteção e socorro em quaisquer circunstâncias. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) reforça o princípio da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, o que se agrava ainda mais quando o consumidor é idoso e digitalmente vulnerável.

A criação de um canal exclusivo, com linguagem acessível, equipe capacitada e suporte técnico e emocional, representa um passo essencial para garantir a dignidade, a autonomia e a cidadania da pessoa idosa, promovendo uma atuação estatal efetiva e humanizada na mediação de conflitos digitais.

Ao institucionalizar esse atendimento no âmbito municipal, o Município de Fortaleza avança na construção de uma cidade mais inclusiva, solidária e segura para seus idosos, reforçando seu compromisso com os direitos humanos e com o envelhecimento com dignidade.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos(as) nobres colegas vereadores(as) para a aprovação deste projeto, em benefício da população idosa de Fortaleza.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA,  
EM \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2025.

**Vereador Paulo Martins – PDT**