

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA OFERTA DE INFORMAÇÕES CLARAS E ACESSÍVEIS A CONSUMIDORES EM VULNER		
Autor:	100029 - DEPUTADO LUCINILDO FROTA		
Usuário assinator:	100029 - DEPUTADO LUCINILDO FROTA		
Data da criação:	09/07/2025 10:23:28	Data da assinatura:	09/07/2025 10:28:02



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETEDO DEPUTADO LUCINILDO FROTA

PROJETO DE INDICAÇÃO
09/07/2025

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA OFERTA DE INFORMAÇÕES CLARAS E ACESSÍVEIS A CONSUMIDORES EM VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA POR PARTE DE FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS NO ESTADO DO CEARÁ, VISANDO À REDUÇÃO DA ASSIMETRIA INFORMACIONAL E À PROMOÇÃO DA EQUIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO, COM IMPLEMENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO A CARGO DO PROCON ESTADUAL.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ INDICA:

Art. 1º Esta Lei estabelece diretrizes para assegurar que consumidores que não possuem acesso ou familiaridade com tecnologias digitais recebam informações essenciais sobre produtos e serviços de forma adequada e compreensível, garantindo seus direitos e minimizando sua vulnerabilidade em todo o Estado do Ceará.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se consumidor em vulnerabilidade tecnológica a pessoa física que, comprovadamente, não possui acesso a dispositivos eletrônicos (como smartphones, computadores ou acesso à internet), ou que, mesmo possuindo, demonstre dificuldade na sua utilização para obter informações relevantes sobre produtos e serviços.

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços deverão disponibilizar aos consumidores em vulnerabilidade tecnológica as seguintes informações, no mínimo:

I - Características essenciais do produto ou serviço: incluindo composição, qualidade, quantidade, peso, prazo de validade (quando aplicável) e eventuais riscos à saúde ou segurança.

II - Preço e condições de pagamento: valor total, parcelamento, juros e encargos, bem como opções de pagamento disponíveis.

III - Prazos e condições de entrega ou execução do serviço: estimativa de entrega, responsabilidade por frete e condições para a realização do serviço.

IV - Garantia e assistência técnica: período de garantia, cobertura, locais de assistência técnica e procedimentos para acionamento.

V - Canais de atendimento ao consumidor: telefone, endereço físico ou outros meios que não exijam necessariamente o uso de tecnologia digital.

VI - Direito de arrependimento e trocas: prazos e procedimentos para desistência da compra ou troca de produtos.

Art. 4º A oferta das informações previstas no Art. 3º deverá ser feita pelos fornecedores por meios que não exijam o acesso ou o domínio de tecnologias digitais, tais como:

I - Atendimento presencial: com pessoal treinado para esclarecer dúvidas e fornecer informações de forma clara e didática.

II - Informações impressas: em linguagem simples e em formato de fácil leitura (considerando tamanho de fonte adequado), entregues no ato da compra ou contratação do serviço.

III - Canais telefônicos acessíveis: com atendimento humano e sem exigência de navegação complexa por menus eletrônicos.

IV - Murais ou cartazes informativos: em locais de fácil visualização nos estabelecimentos físicos.

Art. 5º Os fornecedores deverão comprovar a disponibilização das informações exigidas por esta Lei, mediante registro ou termo de ciência assinado pelo consumidor em vulnerabilidade tecnológica, quando aplicável.

Art. 6º A implementação, fiscalização e aplicação das sanções relativas ao cumprimento desta Lei serão de responsabilidade do PROCON do Estado do Ceará, que poderá, inclusive, estabelecer programas de conscientização e capacitação para consumidores e fornecedores, e firmar parcerias com municípios e outras entidades para a efetivação das suas disposições.

Art. 7º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará os fornecedores às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Art.9º Estando a presente proposição de acordo com a conveniência do Poder Executivo, como rege a Constituição Estadual, o Governador do Estado enviará para esta Casa Legislativa uma mensagem para apreciação.

Sala das Sessões da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, em 09 de julho de 2025.

JUSTIFICATIVA:

O presente Projeto não é apenas uma resposta às transformações digitais, mas uma medida essencial para combater uma lacuna cada vez mais significativa nas relações de consumo: a vulnerabilidade informacional de parcelas da população que não têm acesso ou familiaridade com o mundo digital. À medida que a sociedade avança tecnologicamente, a maioria das informações cruciais sobre produtos e

serviços migra rapidamente para plataformas online. Esse movimento, embora traga inegáveis benefícios, tem um lado perverso: ele deixa para trás um contingente expressivo de consumidores.

Estamos falando de cidadãos cearenses que, por diversas razões, encontram-se em desvantagem tecnológica. Isso inclui nossos idosos, muitos dos quais não cresceram com a internet e têm dificuldade em navegar por interfaces digitais complexas; pessoas de baixa renda, que frequentemente não possuem acesso a smartphones, computadores ou internet de qualidade; moradores de áreas rurais, que sofrem com a ausência de conectividade ou infraestrutura limitada; e indivíduos com deficiências específicas que dificultam o uso de tecnologias digitais. Todos esses grupos, por estarem à margem do ambiente online, acabam excluídos do acesso a informações vitais, tornando-os mais suscetíveis a práticas abusivas, fraudes ou à tomada de decisões de consumo desinformadas.

A proposta busca, portanto, garantir a equidade no acesso à informação em todo o Estado do Ceará. Ela assegura que todos os consumidores, independentemente de sua capacidade tecnológica ou condição social, recebam os dados necessários para exercer seus direitos plenamente. Ao exigir que os fornecedores de bens e serviços ofereçam alternativas de comunicação não digitais – como atendimento presencial qualificado, informações impressas em linguagem simples e em formato acessível, e canais telefônicos humanos – a lei promove a inclusão digital e social. Não se trata de frear o avanço tecnológico, mas de garantir que ele não se torne um novo fator de exclusão.

A atribuição da responsabilidade pela implementação e fiscalização ao PROCON do Estado do Ceará é um pilar fundamental desta proposição. Este órgão possui não apenas a expertise técnica em defesa do consumidor, mas também a capilaridade e o poder de polícia necessários para fiscalizar o cumprimento da lei, educar tanto consumidores quanto fornecedores, e aplicar as sanções cabíveis de forma efetiva em todo o território estadual. Sua atuação será crucial para que as diretrizes desta lei se traduzam em proteção real para o cidadão.

Em um Estado que busca ser justo e igualitário, é inadmissível que o direito à informação, base para qualquer relação de consumo equilibrada, seja condicionado à posse ou ao domínio de tecnologia. Esta medida é essencial para fortalecer o Código de Defesa do Consumidor em nosso contexto, adaptando a legislação às realidades sociais e tecnológicas contemporâneas. Ao fazer isso, não apenas protegemos os mais vulneráveis, mas contribuímos para a construção de um mercado mais justo, transparente e equitativo para todos os cearenses, promovendo, em última instância, a dignidade da pessoa humana.

Sala das Sessões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 09 de julho de 2025.



DEPUTADO LUCINILDO FROTA

DEPUTADO (A)