

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE LEI
Descrição:	PROJETO DE LEI		
Autor:	100014 - DEPUTADO ANTONIO HENRIQUE		
Usuário assinator:	100014 - DEPUTADO ANTONIO HENRIQUE		
Data da criação:	16/06/2026 15:35:44	Data da assinatura:	16/06/2026 15:35:48



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO ANTONIO HENRIQUE

AUTOR: DEPUTADO ANTONIO HENRIQUE

PROJETO DE LEI
16/06/2026

INSTITUI O ÍNDICE ESTADUAL DE RESPEITO AO CONSUMIDOR (IERC), NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Índice Estadual de Respeito ao Consumidor – IERC, destinado a promover a transparência das relações de consumo, incentivar a melhoria da prestação de serviços e fortalecer a proteção dos direitos dos consumidores no Estado do Ceará.

Art. 2º O IERC constitui instrumento de avaliação e acompanhamento da qualidade do atendimento prestado aos consumidores por fornecedores de produtos e serviços que atuem no Estado do Ceará.

Art. 3º São objetivos do Índice Estadual de Respeito ao Consumidor – IERC:

- I – estimular boas práticas nas relações de consumo;
- II – promover a cultura da resolução consensual de conflitos;
- III – incentivar a melhoria contínua da qualidade do atendimento ao consumidor;
- IV – ampliar a transparência das informações relacionadas à defesa do consumidor;
- V – contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas à proteção e defesa do consumidor;
- VI – incentivar a redução dos índices de reclamações e de reincidência em práticas lesivas aos consumidores.

Art. 4º Constituem diretrizes para a elaboração e divulgação do IERC:

- I – observância dos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor;
- II – utilização de critérios objetivos, transparentes e verificáveis;

III – respeito à ampla publicidade das informações de interesse coletivo;

IV – estímulo à cooperação entre órgãos de defesa do consumidor e fornecedores;

V – promoção da concorrência baseada na qualidade dos serviços prestados.

Art. 5º Para fins de composição do IERC, poderão ser considerados, entre outros indicadores:

I – quantidade de reclamações registradas perante os órgãos de proteção e defesa do consumidor;

II – índice de resolução das demandas apresentadas;

III – tempo médio de resposta ao consumidor;

IV – reincidência de infrações administrativas relacionadas às relações de consumo;

V – adoção de mecanismos de atendimento e solução consensual de conflitos;

VI – cumprimento de acordos firmados com consumidores ou órgãos de defesa do consumidor.

Art. 6º O Poder Executivo poderá, observadas as disponibilidades orçamentárias e financeiras, adotar medidas para implementação desta Lei, inclusive:

I – estabelecer metodologia de cálculo do índice;

II – promover estudos e levantamentos estatísticos;

III – celebrar parcerias com órgãos públicos, entidades de defesa do consumidor, instituições de ensino e pesquisa;

IV – divulgar periodicamente os resultados do índice por meios físicos ou eletrônicos.

Art. 7º As informações produzidas no âmbito desta Lei poderão subsidiar ações de educação para o consumo, planejamento de políticas públicas e iniciativas voltadas ao aprimoramento das relações de consumo.

Art. 8º A implementação desta Lei observará os princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, eficiência, proteção do consumidor e livre iniciativa.

Art. 9º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A proteção e defesa do consumidor constituem princípios fundamentais da ordem econômica e direitos assegurados pela Constituição Federal. Nesse contexto, a transparência das informações relativas à qualidade dos serviços prestados e ao atendimento oferecido aos consumidores representa importante instrumento para o fortalecimento das relações de consumo e para a promoção da cidadania.

O presente Projeto de Lei propõe a criação do Índice Estadual de Respeito ao Consumidor – IERC, mecanismo destinado a incentivar boas práticas empresariais e a estimular a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população cearense.

A iniciativa busca consolidar informações relacionadas ao atendimento ao consumidor, à solução de demandas e à observância dos direitos previstos na legislação consumerista, permitindo a produção de

indicadores que auxiliem tanto o Poder Público quanto a sociedade na avaliação da qualidade das relações de consumo.

Além de promover maior transparência, o índice poderá servir como instrumento de incentivo à adoção de medidas preventivas por parte dos fornecedores, contribuindo para a redução de conflitos e para o fortalecimento da confiança entre consumidores e empresas.

Ressalte-se que a proposição possui caráter programático e não impõe obrigações administrativas específicas ao Poder Executivo, preservando os limites constitucionais da iniciativa parlamentar e observando a competência concorrente dos Estados para legislar sobre produção e consumo, bem como sobre responsabilidade por dano ao consumidor.

Diante da relevância social da matéria, solicitamos o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação da presente proposição.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Antonio Henrique', with a stylized flourish at the end.

DEPUTADO ANTONIO HENRIQUE

DEPUTADO (A)