

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	INDICA INSTITUIÇÃO PROGRAMA ?ALERTA CONSUMIDOR? DESTINADO A FACILITAR DENÚNCIA VIOLAÇÕES CONSUMIDOR		
Autor:	99860 - DEPUTADO GUILHERME LANDIM		
Usuário assinador:	99860 - DEPUTADO GUILHERME LANDIM		
Data da criação:	16/03/2026 09:53:48	Data da assinatura:	16/03/2026 09:55:22



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO GUILHERME LANDIM

PROJETO DE INDICAÇÃO
16/03/2026

INDICA A INSTITUIÇÃO DO PROGRAMA “ALERTA CONSUMIDOR”, DESTINADO A FACILITAR A DENÚNCIA DE VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º. Fica sugerida a instituição do Programa “Alerta Consumidor”, no âmbito do Estado do Ceará, com a finalidade de facilitar o registro de denúncias e reclamações relativas a violações aos direitos do consumidor.

Art. 2º. O Programa “Alerta Consumidor” deverá disponibilizar aplicativo para dispositivos móveis, desenvolvido ou mantido pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor, destinado a possibilitar ao cidadão o registro rápido e simplificado de denúncias relacionadas a práticas abusivas nas relações de consumo.

Art. 3º. O aplicativo poderá conter, entre outras funcionalidades:

- I – registro de denúncias sobre práticas que violem o Código de Defesa do Consumidor;
- II – envio de fotos, vídeos, documentos ou comprovantes que auxiliem na apuração da denúncia;
- III – identificação do estabelecimento denunciado e geolocalização do local da ocorrência;
- IV – acompanhamento do andamento da denúncia ou reclamação;

V – acesso a orientações sobre direitos básicos do consumidor;

VI – canal direto de comunicação com os órgãos de proteção e defesa do consumidor do Estado.

Art. 4º. O Poder Executivo poderá integrar o aplicativo com os sistemas já utilizados pelos órgãos de defesa do consumidor, a fim de garantir maior eficiência no tratamento das denúncias.

Art. 5º. A implementação do programa poderá ocorrer mediante parcerias com órgãos públicos, universidades e instituições de tecnologia, visando ao desenvolvimento e aprimoramento da plataforma digital.

Art. 6º. Estando a presente proposição em consonância com a conveniência do Poder Executivo, O Governo do Estado encaminhará mensagem para apreciação e deliberação da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

Sala das Sessões em 16 de março de 2026.

Guilherme Landim

Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem como objetivo sugerir ao Poder Executivo a instituição do Programa “Alerta Consumidor”, destinado a facilitar a denúncia de violações ao Código de Defesa do Consumidor, no âmbito do Estado do Ceará.

O crescimento das relações de consumo, especialmente com a expansão do comércio eletrônico e dos serviços digitais, tem ampliado a necessidade de mecanismos ágeis e acessíveis para que o cidadão possa registrar reclamações e denunciar práticas abusivas. Apesar da existência de órgãos de defesa do consumidor, muitos cidadãos ainda enfrentam dificuldades para formalizar denúncias, seja por desconhecimento dos canais disponíveis, seja pela necessidade de deslocamento até unidades de atendimento.

Nesse contexto, a utilização de tecnologia digital por meio de aplicativos móveis surge como ferramenta estratégica para aproximar os órgãos públicos da população e ampliar o acesso aos mecanismos de defesa do consumidor.

Diversos estados brasileiros já vêm adotando iniciativas semelhantes. No Estado de São Paulo, por exemplo, a Fundação Procon-SP disponibiliza aplicativo oficial que permite ao consumidor registrar reclamações e denúncias, acompanhar processos e acessar informações sobre seus direitos, além de consultar dados sobre empresas mais reclamadas e orientações sobre relações de consumo.

Da mesma forma, no Estado do Espírito Santo, o aplicativo do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Espírito Santo permite ao cidadão registrar denúncias e reclamações diretamente pelo celular, inclusive com envio de fotos e documentos que auxiliam na apuração das irregularidades, aproximando o consumidor dos órgãos de defesa e facilitando a resolução de conflitos de consumo.

Experiências como essas demonstram que a digitalização dos serviços de defesa do consumidor amplia significativamente o acesso da população às políticas públicas de proteção, permitindo que denúncias sejam registradas com maior rapidez, reduzindo burocracias e fortalecendo a fiscalização das práticas comerciais.

No Estado do Ceará, a política de defesa do consumidor é desenvolvida por diversos órgãos, como por exemplo a Superintendência Estadual de Defesa do Consumidor do Ceará e o PROCON ALECE, que exercem papel fundamental na proteção dos direitos dos consumidores. Entretanto, a criação de um programa específico voltado à utilização de aplicativo para denúncias poderá ampliar o alcance das ações de fiscalização e tornar mais eficiente o recebimento de informações sobre práticas abusivas.

O Programa “Alerta Consumidor” permitirá que o cidadão registre denúncias de forma rápida e simplificada, inclusive com envio de fotos, vídeos ou documentos que comprovem irregularidades, contribuindo para a identificação de práticas abusivas no mercado e possibilitando atuação mais célere dos órgãos competentes.

Além disso, a ferramenta poderá funcionar como instrumento educativo, disponibilizando informações claras e acessíveis sobre direitos e deveres nas relações de consumo, incentivando a conscientização da população e fortalecendo a cidadania.

Dessa forma, a instituição do Programa “Alerta Consumidor” representa uma medida inovadora e alinhada às boas práticas adotadas em outras unidades da federação, contribuindo para a modernização das políticas públicas de defesa do consumidor e para o fortalecimento da proteção dos cidadãos cearenses nas relações de consumo.

Assim, por todo o exposto, e na certeza de sua aprovação, inclusive do regime de tramitação, submetemos o presente projeto de indicação a apreciação desta Augusta Casa Legislativa.

Sala das Sessões em 16 de março de 2026.



DEPUTADO GUILHERME LANDIM

DEPUTADO (A)