



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DO NATAL

Palácio Padre Miguelinho
Gabinete do Vereador Daniel Santiago
CNPJ: 84.456.899/0001-63

P A R E C E R

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O Projeto de Lei nº 149/2025, de autoria do Vereador Kleber Fernandes, que *“Institui o Selo Empresa Amiga do Consumidor no Município de Natal e dá outras providências.”*

A Comissão, nos termos regimentais, designou-me relator a fim de emitir parecer sobre a matéria, para analisar o referido Projeto de Lei.

RELATÓRIO

A matéria sob exame trata do Projeto de Lei nº 149/2025, de autoria do Vereador Kleber Fernandes, que dispõe sobre a criação do Selo Empresa Amiga do Consumidor no âmbito do Município de Natal.

A proposta legislativa tem por finalidade instituir mecanismo de certificação destinado a reconhecer empresas que adotem práticas efetivas de respeito às normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Nos termos do projeto, a concessão do selo estará condicionada ao cumprimento de requisitos objetivos, tais como a inexistência de reincidência em infrações graves, a existência de canais eficientes de atendimento ao consumidor, a transparência nas informações prestadas, bem como a adoção de políticas claras de troca e devolução de produtos.

A proposição prevê, ainda, que a certificação será concedida pelo PROCON Municipal, mediante processo de auditoria que inclui a análise do histórico de reclamações, verificação dos procedimentos internos da empresa e avaliação da efetividade das práticas adotadas, com validade temporal e possibilidade de revogação.

Cumprir destacar que a matéria já foi analisada sob os aspectos formais de constitucionalidade pelas comissões competentes desta Casa Legislativa, cabendo a esta Comissão examinar o mérito da proposição sob a ótica das relações de consumo e do impacto no ambiente econômico municipal.

É o relatório.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DO NATAL

Palácio Padre Miguelinho
Gabinete do Vereador Daniel Santiago
CNPJ: 84.456.899/0001-63

DO MÉRITO E DA FUNDAMENTAÇÃO

Nos termos do artigo 30, incisos I e II, da Constituição Federal, os Municípios possuem competência para legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual, especialmente no que diz respeito à disciplina das relações de consumo no âmbito de seu território.

De igual modo, o Regimento Interno da Câmara Municipal de Natal atribui à Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor a competência para apreciar proposições relacionadas à proteção do consumidor, ao funcionamento do mercado e à qualidade dos serviços prestados à população.

O projeto em análise aborda tema de significativa relevância econômica e social, inserindo-se no campo das políticas públicas de fortalecimento das relações de consumo e de incentivo à adoção de boas práticas empresariais.

Diferentemente das abordagens tradicionais, centradas exclusivamente na repressão de condutas ilícitas, a proposta adota modelo contemporâneo de regulação, pautado na indução de comportamentos positivos por meio de mecanismos de reconhecimento institucional.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, estabelece que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor, bem como promover a transparência e harmonia nas relações de consumo, evidenciando que a atuação estatal deve também incentivar práticas que fortaleçam tais princípios.

Nesse contexto, a criação de certificações públicas como o Selo Empresa Amiga do Consumidor constitui instrumento legítimo de promoção da qualidade dos serviços e da confiança nas relações comerciais, atuando como elemento diferenciador no mercado.

A doutrina consumerista, notadamente na lição de Cláudia Lima Marques, aponta que a proteção do consumidor deve se dar não apenas pela repressão, mas também pela construção de um ambiente de confiança, no qual fornecedores sejam estimulados a adotar padrões elevados de transparência e boa-fé objetiva.

Sob essa perspectiva, o selo proposto assume função relevante ao criar incentivo reputacional para que as empresas invistam na melhoria contínua de seus processos internos, atendimento ao consumidor e políticas de transparência.

Importante destacar que a iniciativa não impõe obrigação compulsória às empresas, limitando-se a estabelecer critérios para concessão de reconhecimento público, o que preserva a livre iniciativa e se harmoniza com os princípios da ordem econômica previstos na Constituição Federal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DO NATAL

Palácio Padre Miguelinho
Gabinete do Vereador Daniel Santiago
CNPJ: 84.456.899/0001-63

Outro ponto de grande relevância diz respeito ao fortalecimento institucional do PROCON Municipal, que passa a exercer papel ativo não apenas na fiscalização e aplicação de sanções, mas também na promoção de boas práticas de mercado, ampliando sua atuação no campo preventivo.

A exigência de auditoria, análise de histórico de reclamações e verificação de políticas de atendimento demonstra preocupação com a efetividade da medida, evitando que a certificação se torne meramente simbólica ou desprovida de credibilidade.

Ademais, a proposta contribui diretamente para a redução da litigiosidade nas relações de consumo, uma vez que empresas que adotam práticas transparentes e eficientes tendem a solucionar conflitos na esfera administrativa, evitando a judicialização desnecessária.

A jurisprudência pátria tem reiteradamente reconhecido a centralidade dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da confiança nas relações de consumo, os quais são diretamente fomentados por iniciativas dessa natureza.

Sob o aspecto econômico, a medida também promove impacto positivo no ambiente de negócios local, ao valorizar empresas comprometidas com práticas responsáveis, elevando o padrão de qualidade do mercado e fortalecendo a confiança do consumidor.

Por fim, cumpre ressaltar que a implementação do selo não acarreta ônus financeiro significativo ao Poder Público, podendo ser operacionalizada com base na estrutura já existente do PROCON, o que reforça sua viabilidade administrativa e compatibilidade com o princípio da eficiência.

DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, considerando a relevância da matéria, sua adequação às diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e seu potencial de promover a melhoria das relações de consumo no Município de Natal, este relator entende que a iniciativa representa importante avanço na política de proteção ao consumidor.

Assim, manifesto-me favoravelmente à aprovação do Projeto de Lei nº 149/2025.

Natal/RN, 25 de Março de 2026.

Daniel Santiago
Vereador