



CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR WELLINGTON SABÓIA

PROJETO DE LEI Nº

0 5 2 3 / 2 0 2 5

DISPÕE SOBRE A PROMOÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PARA CONSUMIDORES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE TECNOLÓGICA NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, EM CARÁTER SUPLEMENTAR AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DEMAIS LEGISLAÇÕES PERTINENTES.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:

Art. 1º Esta Lei estabelece diretrizes e ações para garantir a efetividade do direito à informação clara, adequada e acessível a consumidores em vulnerabilidade tecnológica no âmbito do Município de Fortaleza, em conformidade com o disposto no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Parágrafo único. As disposições desta Lei têm caráter suplementar e complementar à legislação federal e estadual de defesa do consumidor, visando adequar e fortalecer a aplicação de seus princípios às particularidades locais e às necessidades da população de Fortaleza.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se consumidor em vulnerabilidade tecnológica a pessoa física residente ou em trânsito no Município de Fortaleza que, comprovadamente ou por manifesta dificuldade, não possua ou não consiga utilizar tecnologias digitais (como smartphones, computadores ou acesso à internet) para obter informações essenciais sobre produtos e serviços oferecidos no município.

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços com estabelecimento físico ou que realizem atendimento presencial no Município de Fortaleza deverão, sem prejuízo das exigências do Código de Defesa do Consumidor, priorizar e facilitar a disponibilização das informações essenciais sobre seus produtos e serviços, por meios que não exijam o acesso ou o domínio de tecnologias digitais, tais como:

I - Atendimento presencial assistido: com pessoal capacitado para oferecer esclarecimentos verbais de forma clara e didática, garantindo a compreensão das informações.

II - Informações impressas em formato acessível: disponibilização de materiais informativos (folhetos, tabelas de preços, termos de garantia) em linguagem simples e com tamanho de fonte adequado, entregues no ato da consulta, compra ou contratação do serviço, sempre que solicitado ou percebida a vulnerabilidade.

III - Canais de atendimento telefônico com atendimento humano direto: facilitação do acesso a informações por telefone, sem exigência de navegação complexa por menus eletrônicos ou espera prolongada.



CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR WELLINGTON SABÓIA

IV - Afixação de informativos visíveis: utilização de murais, cartazes ou equivalentes em locais de fácil visualização nos estabelecimentos, contendo informações básicas e essenciais sobre produtos, serviços, preços e canais de contato.

Art. 4º Os fornecedores, no âmbito de sua autonomia e responsabilidade, poderão implementar programas internos de capacitação de seus colaboradores para a identificação e o atendimento adequado a consumidores em vulnerabilidade tecnológica, promovendo um ambiente de consumo mais inclusivo no município.

Art. 5º O Poder Executivo Municipal, por meio de seus órgãos competentes, poderá:

I - Desenvolver e promover campanhas de conscientização sobre os direitos dos consumidores em vulnerabilidade tecnológica, informando sobre a importância do acesso à informação e os canais de denúncia disponíveis.

II - Atuar na fiscalização do cumprimento das boas práticas de atendimento e disponibilização de informações pelos fornecedores locais, em conformidade com o CDC e esta Lei, aplicando as sanções cabíveis dentro de sua esfera de competência.

III - Instituir canais de atendimento e orientação específicos para consumidores em vulnerabilidade tecnológica, facilitando o acesso a informações e o encaminhamento de demandas.

IV - Celebrar convênios e parcerias com entidades da sociedade civil, instituições de ensino e órgãos de defesa do consumidor para capacitação, pesquisa e desenvolvimento de soluções que promovam a inclusão digital e informacional.

Art. 6º O descumprimento das disposições desta Lei, sem prejuízo das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis, poderá acarretar as seguintes penalidades administrativas, a serem aplicadas pelos órgãos municipais competentes, nos termos de regulamento próprio:

I - Advertência;


II - Multa, nos termos da regulamentação municipal;

III - Outras sanções administrativas compatíveis com a natureza da infração e o poder de polícia municipal.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, EM

_____ DE _____ DE 2025.


VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F

20 AGO 2025

11 07



CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR WELLINGTON SABÓIA

JUSTIFICATIVA

A presente proposta de Projeto de Lei, ao dispor sobre a promoção do acesso à informação para consumidores em situação de vulnerabilidade tecnológica no Município de Fortaleza, não apenas atende a uma demanda social premente, mas também se alinha perfeitamente com os princípios da autonomia municipal e com a competência legislativa suplementar que a Constituição Federal confere aos entes locais.

Em um cenário global onde a digitalização avança a passos largos, percebe-se uma crescente assimetria informacional. Embora a tecnologia democratize o acesso para muitos, ela, paradoxalmente, aprofunda a exclusão de parcelas significativas da população que não possuem acesso, familiaridade ou habilidade para navegar no ambiente digital. Em Fortaleza, uma metrópole vibrante e complexa, essa realidade é ainda mais evidente. Idosos, pessoas de baixa renda, moradores de áreas com conectividade limitada, ou aqueles com deficiências que dificultam a interação com plataformas digitais, frequentemente se veem à margem do fluxo informacional essencial sobre produtos e serviços. Essa vulnerabilidade tecnológica e informacional os torna suscetíveis a decisões de consumo desinformadas, a práticas abusivas e à não fruição plena dos seus direitos básicos.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é claro ao estabelecer o direito à informação como um dos pilares das relações de consumo. Contudo, em um mundo cada vez mais digitalizado, a mera disponibilidade da informação não garante seu acesso universal. É aqui que o papel do Município de Fortaleza se torna crucial. Ao invés de inovar em matéria de direito do consumidor – o que caberia à União e aos Estados – esta Lei Municipal atua de forma complementar e suplementar, focando na efetividade e no aperfeiçoamento da aplicação das normas já existentes dentro da realidade e do interesse local.

A proposta busca assegurar que os direitos previstos no CDC sejam exercidos de forma equânime por todos os fortalezenses. Ao exigir que os fornecedores com atuação física ou atendimento presencial no município priorizem e facilitem a disponibilização de informações por meios não digitais – como atendimento humano assistido, materiais impressos em formato acessível, canais telefônicos desburocratizados e informativos visíveis – a lei não impõe um ônus desarrazoado, mas sim estimula a inclusão e a boa-fé nas relações de consumo. Não se trata de criar novas obrigações substanciais, mas de garantir que as existentes sejam cumpridas de forma a abranger toda a diversidade da população.

Ademais, o projeto fortalece o Poder Executivo Municipal, conferindo-lhe a prerrogativa de desenvolver campanhas de conscientização, atuar na fiscalização de boas práticas de atendimento e instituir canais específicos de orientação para os consumidores em vulnerabilidade. Isso demonstra o compromisso do Município com a proteção de seus cidadãos, utilizando suas ferramentas e capilaridade para promover um ambiente de consumo mais justo e transparente. As sanções administrativas previstas visam justamente a coibir a omissão e a estimular a adaptação do comércio local a essa nova realidade inclusiva.

Em última análise, este Projeto de Lei representa um avanço significativo na construção de uma cidade mais equitativa e humana. Ele reconhece que a tecnologia, por mais essencial que seja, não pode se tornar um novo fator de exclusão social. Ao garantir que o direito fundamental à informação seja acessível a todos, independentemente de sua capacidade digital, Fortaleza reitera seu compromisso com a dignidade da pessoa humana, a cidadania e a efetiva proteção do consumidor, solidificando seu papel como um ambiente de negócios mais justo e responsável.


VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F