



PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Cria o Cadastro Nacional de Empresas Reincidentes em Reclamações de Consumo (CNERC) e determina a divulgação pública das empresas com maior índice de reclamações não resolvidas, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica criado o Cadastro Nacional de Empresas Reincidentes em Reclamações de Consumo (CNERC), sob a gestão da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

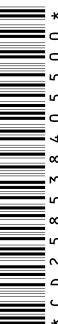
Art. 2º O CNERC terá por objetivo reunir, sistematizar e divulgar informações sobre empresas e fornecedores que apresentem elevado índice de reclamações de consumo não resolvidas, registradas em órgãos oficiais de defesa do consumidor.

Art. 3º Serão incluídas no CNERC as empresas que, em período igual ou superior a doze meses, apresentarem reincidência de reclamações não solucionadas em percentual superior a 20% do total de demandas registradas contra elas.

§ 1º Considera-se reincidência a repetição de condutas que resultem em reclamações idênticas ou semelhantes, caracterizando falha persistente na prestação do serviço ou no fornecimento do produto.

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

Apresentação: 11/12/2025 15:12:14.963 - Mes

PL n.6373/2025

§ 2º As informações para composição do CNERC serão obtidas junto aos Procons estaduais e municipais, ao portal consumidor.gov.br, e a outros sistemas integrados de registro de reclamações reconhecidos pela SENACON.

Art. 4º O cadastro será de acesso público e gratuito, devendo ser atualizado trimestralmente e disponibilizado em plataforma eletrônica, com consulta aberta a qualquer cidadão.

Art. 5º A divulgação das informações deverá indicar, de forma clara e objetiva, o nome da empresa, o CNPJ, o setor de atuação, o número total de reclamações registradas, o percentual de demandas solucionadas, o número de reincidências e a classificação no ranking nacional de reclamações não resolvidas.

Art. 6º As empresas incluídas no CNERC serão notificadas previamente e terão o prazo de quinze dias para apresentar defesa ou comprovar a resolução das pendências que motivaram sua inclusão.

Art. 7º A exclusão do cadastro poderá ocorrer mediante comprovação, pela empresa, de adoção de medidas eficazes de correção, redução significativa das reclamações e reparação dos consumidores prejudicados.

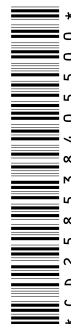
Art. 8º A SENACON poderá celebrar convênios com entidades de defesa do consumidor, órgãos públicos e instituições de pesquisa para aprimorar o sistema de coleta, análise e divulgação dos dados referentes ao CNERC.

Art. 9º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

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

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição visa fortalecer os mecanismos de transparência e responsabilização no âmbito das relações de consumo no Brasil, por meio da criação do Cadastro Nacional de Empresas Reincidentes em Reclamações de Consumo (CNERC). A medida busca aprimorar a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, promover maior equilíbrio entre consumidores e fornecedores, e incentivar práticas empresariais éticas e comprometidas com a qualidade e a satisfação do cliente.

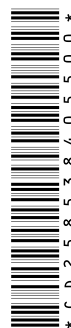
Nos últimos anos, o número de reclamações registradas nos Procons e nas plataformas oficiais do Governo Federal tem crescido de forma significativa, refletindo o aumento das relações de consumo e, ao mesmo tempo, a persistência de condutas abusivas e descumprimento de obrigações por parte de algumas empresas. Em muitos casos, observa-se que determinados fornecedores acumulam reiteradas reclamações semelhantes, indicando falhas estruturais em seus serviços, ausência de comprometimento com o atendimento e desrespeito aos direitos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

A inexistência de um sistema nacional unificado e público que identifique e divulgue as empresas reincidentes em reclamações não resolvidas dificulta o controle social e reduz a eficácia das políticas públicas de proteção ao consumidor. O CNERC vem, portanto, preencher essa lacuna, ao reunir informações oficiais e atualizadas que permitam tanto ao cidadão tomar decisões de consumo mais conscientes quanto ao Estado monitorar o comportamento do mercado de forma mais eficiente.

A publicidade das informações contidas no CNERC também constitui importante instrumento de accountability, uma vez que confere transparência às práticas empresariais e incentiva a melhoria dos processos internos das empresas. A exposição pública das reincidências tende a gerar efeito pedagógico, induzindo os fornecedores a

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

aprimorar seus canais de atendimento, investir em pós-venda e adotar medidas preventivas para reduzir o número de reclamações.

Além disso, o cadastro funcionará como instrumento auxiliar nas políticas de fiscalização e regulação de mercado, permitindo que os órgãos competentes direcionem suas ações prioritariamente às empresas que demonstram maior resistência ao cumprimento das normas consumeristas. Trata-se, portanto, de medida de interesse público, que beneficia não apenas os consumidores individuais, mas também a sociedade em geral, ao promover relações comerciais mais justas, transparentes e sustentáveis.

Por essas razões, a aprovação deste Projeto de Lei representa um avanço significativo na consolidação da política nacional de defesa do consumidor e na promoção da cultura da responsabilidade empresarial. Ao dar visibilidade às empresas que reincidem em práticas lesivas, o CNERC se estabelece como um marco na construção de um ambiente de consumo mais ético e equilibrado no país.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado AMOM MANDEL

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

