



PROJETO DE LEI Nº DE 2026

(Do Sr. Fábio Teruel)

Dispõe sobre a transparência e a prestação de informações por plataformas digitais de intermediação de reclamações de consumidores.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece regras de transparência e de prestação de informações por plataformas digitais que intermedeiem ou publiquem reclamações de consumidores contra fornecedores de produtos ou serviços.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se plataforma digital especializada em reclamações a pessoa jurídica que explore, com finalidade econômica, sítio eletrônico, aplicativo ou sistema digital cuja atividade principal seja intermediar, de forma pública, o registro e a consulta de reclamações de consumidores e disponibilizar a avaliação ou reputação de fornecedores.

Art. 3º As plataformas de que trata esta Lei deverão disponibilizar, em local de fácil acesso e compreensão:

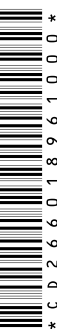
I – os critérios utilizados para classificação, ranqueamento ou avaliação de fornecedores;

II – a descrição da metodologia utilizada para cálculo de índices de reputação, notas ou indicadores de desempenho, de forma compreensível ao consumidor, preservados eventuais segredos comerciais;

III – as regras aplicáveis à publicação, moderação, edição ou exclusão de reclamações;

IV – a identificação clara e individualizada de eventuais relações comerciais, contratuais ou publicitárias mantidas com os fornecedores avaliados na plataforma, devendo a informação estar posicionada de forma contígua à nota, reputação ou perfil do fornecedor, com indicação da natureza do vínculo.

V – O disposto nesta Lei será aplicado em observância à Lei nº 13.709, de





14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Art. 4º Sempre que houver contratação de serviços pagos pelos fornecedores avaliados, a plataforma deverá informar de forma clara e destacada:

I – a existência de serviços ou planos comerciais oferecidos aos fornecedores;

II – se a contratação de tais serviços pode influenciar a visibilidade, a priorização ou a apresentação das informações na plataforma.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso II, a plataforma deverá apresentar, de forma visível e simultânea à exibição dos resultados de busca ou listagem de fornecedores, um aviso ou selo informativo de que a ordem de apresentação ou a visibilidade pode ser influenciada por relações comerciais, conforme política de transparência disponível em hiperlink específico.

Art. 5º É vedado às plataformas:

I – alterar ou suprimir reclamações de consumidores sem justificativa objetiva, detalhada e baseada estritamente nas regras de moderação previamente divulgadas;

II – deixar de comunicar ao consumidor, de forma fundamentada, os motivos da alteração ou supressão de sua reclamação;

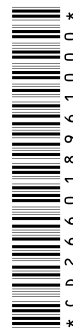
II – apresentar classificações ou indicadores que possam induzir o consumidor a erro quanto à reputação do fornecedor;

III – omitir relações comerciais que possam caracterizar conflito de interesses na apresentação das informações.

Parágrafo único. Na hipótese de alteração ou supressão de conteúdo, a plataforma deverá manter o registro do conteúdo original e da justificativa da exclusão pelo prazo de 6 (seis) meses.

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a plataforma às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo de outras sanções administrativas cabíveis.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.





JUSTIFICAÇÃO

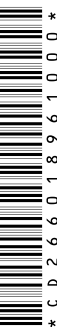
O comércio eletrônico e os serviços digitais ampliaram de forma significativa os mecanismos de informação disponíveis ao consumidor. Nesse contexto, plataformas digitais de registro e divulgação de reclamações tornaram-se instrumentos relevantes para a defesa do consumidor, ao permitir que usuários compartilhem experiências, avaliem fornecedores e consultem a reputação de empresas antes de contratar produtos ou serviços.

Essas plataformas exercem, na prática, importante função informativa e de intermediação no mercado de consumo. Milhões de consumidores utilizam esses ambientes digitais como fonte de consulta para orientar suas decisões, conferindo elevada credibilidade aos índices, notas e classificações ali divulgados. Por essa razão, é fundamental que tais informações sejam apresentadas de forma transparente, clara e confiável.

As plataformas digitais de reclamação também desempenham papel relevante no fortalecimento da transparência nas relações de consumo, contribuindo para a solução de conflitos e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas empresas.

Entretanto, a ausência de regras mínimas de transparência pode gerar situações em que os critérios de ranqueamento de fornecedores, a metodologia de cálculo de reputação ou mesmo as regras de moderação de reclamações não sejam plenamente conhecidos pelos usuários. Em alguns casos, a existência de relações comerciais ou contratuais entre a plataforma e os fornecedores avaliados também pode suscitar dúvidas quanto à neutralidade das informações apresentadas ao público. Portanto, há uma lacuna regulatória específica quanto à transparência dos critérios de reputação digital que influenciam decisões de consumo.

O presente projeto busca estabelecer parâmetros simples e equilibrados de transparência para essas plataformas, assegurando que os consumidores tenham acesso às informações necessárias para compreender como são produzidos os indicadores de reputação e avaliação divulgados nesses ambientes digitais. A proposta também prevê a divulgação de eventuais relações comerciais relevantes que possam influenciar a forma de apresentação das informações.





A iniciativa não pretende restringir a atuação dessas plataformas, que desempenham papel relevante na ampliação da transparência nas relações de consumo. Ao contrário, busca fortalecer sua credibilidade, a confiança pública e sua função social, por meio da adoção de padrões mínimos de clareza e publicidade de critérios.

Ao garantir maior transparência na apresentação das informações e nos critérios de avaliação de fornecedores, o projeto contribui para o fortalecimento da confiança do consumidor no ambiente digital e para o aperfeiçoamento das relações de consumo no País.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de março de 2026

Deputado Federal **FÁBIO TERUEL**
(MDB/SP)

