



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Institui o Selo “Empresa Amiga do Consumidor”, destinado a reconhecer e certificar empresas que apresentem elevados índices de solução de reclamações e boas práticas de atendimento ao consumidor, no âmbito nacional, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito nacional, o Selo “Empresa Amiga do Consumidor”, destinado a reconhecer e certificar empresas que demonstrem excelência no atendimento ao consumidor, alta taxa de solução de reclamações e a adoção de boas práticas de relacionamento com seus clientes.

Art. 2º A gestão e coordenação do Selo caberá a órgão do Poder Executivo a ser designado, que estabelecerá critérios, procedimentos e periodicidade para avaliação e certificação das empresas candidatas.

Art. 3º Para obtenção do Selo, a empresa deverá atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos, observados parâmetros mínimos como percentuais de resolução de demandas e prazos médios de resposta:

I – apresentar índices elevados de resolução de reclamações, conforme apurado em órgãos de defesa do consumidor oficiais, como Procons estaduais e municipais e o portal consumidor.gov.br;

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 – REPUBLICANOS/AM**

Apresentação: 17/07/2026 18:22:56.427 - Mes

PL n.4284/2026

II – comprovar práticas de atendimento ético, transparente e eficiente, incluindo canais de comunicação acessíveis, treinamento de colaboradores e políticas internas de prevenção de conflitos;

III – garantir a publicidade verídica e transparente de seus serviços e produtos, em consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º O Selo terá validade de 12 (doze) meses, podendo ser renovado mediante nova avaliação e comprovação da manutenção das boas práticas e índices de solução de reclamações.

Art. 5º A divulgação do Selo deverá ser feita de forma pública e transparente, podendo a empresa utilizá-lo em sua comunicação institucional, material promocional, websites e outros meios de divulgação, sempre em conformidade com normas estabelecidas pela SENACON.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação, incluindo critérios detalhados de avaliação, auditoria, concessão e eventual suspensão ou revogação do Selo.

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

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem como objetivo valorizar empresas que adotam práticas exemplares de atendimento ao consumidor, promovendo uma cultura de responsabilidade, transparência e respeito nas relações de consumo em todo o território nacional. Embora o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) já

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 – Brasília-DF
Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD260583613700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel





estabeleça direitos e deveres entre consumidores e fornecedores, a realidade prática evidencia que muitas empresas ainda falham no atendimento adequado, resultando em conflitos, insatisfação e prejuízos aos consumidores.

O Selo “Empresa Amiga do Consumidor” surge como instrumento de incentivo positivo, reconhecendo publicamente aquelas organizações que se destacam pelo compromisso com a resolução eficiente de reclamações e a adoção de boas práticas de atendimento. Trata-se de um mecanismo de fomento à excelência empresarial, com efeitos benéficos tanto para consumidores quanto para o mercado. Para os consumidores, o Selo atua como referência confiável na hora de escolher produtos e serviços, fornecendo informações claras sobre quais empresas apresentam maior comprometimento com a satisfação do cliente. Para as empresas, o Selo constitui reconhecimento público que pode fortalecer a reputação institucional, aumentar a competitividade e estimular a melhoria contínua de processos internos.

A iniciativa ainda promove maior transparência e accountability, pois os critérios de avaliação estarão vinculados a dados objetivos, provenientes de órgãos oficiais de registro de reclamações, como Procons e o portal consumidor.gov.br. Além disso, a renovação anual do Selo garante que a certificação não seja apenas simbólica, mas represente compromisso contínuo com a qualidade e a ética no atendimento.

No contexto nacional, a criação do Selo alinha-se às políticas de proteção ao consumidor e à estratégia de fortalecimento do ambiente de negócios, incentivando a competitividade baseada na excelência de atendimento e respeito aos direitos dos clientes. Essa medida contribui para a formação de um mercado mais justo e equilibrado, estimulando empresas a adotarem práticas de governança e responsabilidade social que beneficiam toda a sociedade.

Diante do exposto, a aprovação deste Projeto de Lei representa um avanço significativo na promoção da cultura de qualidade, transparência e confiança nas relações de consumo, estabelecendo critérios claros de reconhecimento público para empresas que se destacam pelo respeito ao consumidor.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

Sala das Sessões, em de de 2026.

**Deputado AMOM MANDEL
(REPUBLICANOS/AM)**

Apresentação: 17/07/2026 18:22:56.427 - Mes

PL n.4284/2026



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD260583613700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 – Brasília-DF
Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br

