

Análise das Interações da Audiência Pública da CTFC sobre os 35 anos do Código de Defesa do Consumidor – 30/09/2025 – Gerado por IA

Este relatório apresenta uma análise das **67 participações dos cidadãos** na audiência pública promovida pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), em 30/09/2025, sobre os "35 anos do Código de Defesa do Consumidor: avanços, desafios e aprimoramentos para proteger e harmonizar as relações de consumo no Brasil". O objetivo é fornecer uma visão geral das principais preocupações, opiniões e sugestões expressas pelo público, visando auxiliar os Senadores na avaliação das prioridades para a modernização da legislação consumerista.

O conteúdo foi gerado por inteligência artificial com base nas interações dos cidadãos neste evento. Ele apresenta uma análise automatizada das principais opiniões, preocupações e temas debatidos, buscando oferecer um panorama geral das discussões.

Ressaltamos que, embora tenha passado por revisão humana, este relatório pode conter imprecisões ou interpretações que não reflitam integralmente o contexto das interações. Caso identifique informações que necessitem de correção ou ajuste, pedimos que entre em contato pelo [Fale Conosco](#).

Este documento não representa posicionamento oficial e não substitui análises detalhadas realizadas por especialistas.

Total de participações: 67

Temas principais:

1. **Comércio Digital e Novas Tecnologias (27%):** A principal preocupação dos cidadãos é a necessidade de adaptar o CDC aos desafios do ambiente digital. Os participantes destacaram a urgência de modernizar a legislação para abranger o comércio eletrônico, serviços de assinatura e *delivery*, a atuação de influenciadores digitais, o uso de inteligência artificial e o combate a novos tipos de golpes online. A percepção geral é que a

velocidade das inovações tecnológicas supera a capacidade de resposta da lei atual, deixando os consumidores vulneráveis.

Exemplo: “Deveriam existir leis mais rigorosas sobre o e-commerce no Brasil para evitar golpes nas plataformas online.” (Breno A., PE)

2. **Atualização Geral, Avanços e Desafios do CDC (25%):** Muitos participantes refletiram sobre a trajetória de 35 anos do CDC, questionando sobre seus maiores avanços e os desafios que ainda persistem. As manifestações abordam a necessidade de uma revisão geral do Código para que ele continue sendo um instrumento eficaz de proteção. Os cidadãos também levantaram pontos específicos que merecem atenção, como a garantia de produtos essenciais, a oferta de peças de reposição para combater a obsolescência programada e o equilíbrio entre os direitos dos consumidores e o desenvolvimento dos setores produtivos.

Exemplo: “Quais medidas o Código de Defesa do Consumidor pode adotar para enfrentar os novos desafios e garantir ainda mais proteção ao consumidor?” (Raíssa D., MT)

3. **Práticas Abusivas, Transparência e Publicidade (18%):** Um volume expressivo de comentários detalhou práticas de mercado consideradas abusivas e propôs regras mais rígidas para garantir a transparência. As principais queixas envolvem a dificuldade no cancelamento de serviços, a falta de clareza em contratos de adesão, o telemarketing insistente, a publicidade velada e as renovações automáticas de assinaturas sem aviso prévio. Os cidadãos pedem que a lei torne os processos mais simples e justos, equiparando a facilidade de contratar um serviço à de cancelá-lo.

Exemplo: “Proponho uma regra clara no CDC: o cancelamento de um serviço deve ser tão fácil quanto a sua contratação, no mesmo canal (site, app, etc).” (Diogo D., RJ)

4. **Proteção de Dados e Privacidade (15%):** A proteção de dados pessoais surgiu como um tema de grande relevância. Os cidadãos defendem uma integração mais explícita entre o CDC e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As sugestões incluem proibir a venda de informações pessoais sem consentimento claro e específico, responsabilizar solidariamente as empresas que compram e vendem dados, e garantir ao consumidor o direito de saber a origem de seus dados e de solicitar sua exclusão de forma imediata.

***Exemplo:** “O CDC precisa incorporar a LGPD. Toda violação de dados pessoais deve ser automaticamente considerada uma violação dos direitos do consumidor.” (Diogo D., RJ)*

5. **Efetividade, Fiscalização e Educação para o Consumo (15%):** Os participantes demonstraram preocupação com a aplicação prática da lei. Foram apontadas falhas na fiscalização e na punição de grandes empresas que descumprem o código de forma recorrente. As sugestões abordaram a necessidade de maior integração entre as plataformas de reclamação (Consumidor.gov.br, Procons e Juizados Especiais) e de ampliar a divulgação de informações sobre os direitos do consumidor, capacitando o cidadão a identificar irregularidades e a exigir o cumprimento da lei.

***Exemplo:** “Por que não há integração entre consumidor.gov e os sistemas estaduais/municipais dos Procons?” (Anderson R., RS)*

Em conclusão, a audiência pública revelou um forte consenso entre os cidadãos sobre a necessidade urgente de modernizar o Código de Defesa do Consumidor, com um debate centralizado na adaptação da lei ao ambiente digital. As preocupações com a proteção de dados pessoais, o combate a práticas abusivas no comércio eletrônico e a efetividade da fiscalização foram temas recorrentes, enquanto propostas de maior transparência e simplificação de processos foram apresentadas para fortalecer a proteção do consumidor nas relações de consumo contemporâneas.



Todas as perguntas e comentários do público no evento estão disponíveis na página:

<https://www12.senado.leg.br/ecidadania/visualizacaoaudiencia?id=35905>