

## COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

### PROJETO DE LEI Nº 2.254, DE 2015

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas Públicas e Privadas.

**Autor:** Deputado VINICIUS CARVALHO

**Relator:** Deputado LUCAS VERGILIO

#### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.254/15, de autoria do nobre Deputado Vinicius Carvalho, preconiza, em seu art. 1º, que o atendimento ao público por empresas de qualquer setor deverá ser prestado por profissionais portando crachás com seus nomes completos, em local de fácil identificação e visualização. O parágrafo único do mesmo dispositivo esclarece que tal mandamento baseia-se no princípio do direito à informação, nos termos dos arts. 6º, III, e 37, §§ 1º e 3º, da Lei nº 8.078, de 11/09/90. Por seu turno, o art. 2º determina que o descumprimento sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pelos arts. 56, 67 e 75 da Lei nº 8.078/90.

Na justificção do projeto, o ilustre Autor argumenta que em vários balcões de atendimento das empresas, o funcionário atendente é identificado com um nome falso, considerando este procedimento altamente danoso aos interesses do consumidor. Em suas palavras, caso haja um conflito, ou uma situação constrangedora, a exemplo da discriminação, o consumidor terá muita dificuldade de acionar o atendente judicialmente, uma vez que este não está identificado com o seu nome verdadeiro. Assim, o ínclito Parlamentar entende como altamente necessário e conveniente que os funcionários que atendem o público portem crachás com seus nomes

verdadeiros. Propõe, ainda, a aplicação das penalidades estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, no caso de descumprimento da norma.

O Projeto de Lei nº 2.254/15 foi distribuído em 10/07/15, pela ordem, às Comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania, em regime de tramitação ordinária. Encaminhada a matéria ao nosso Colegiado em 13/07/15, recebemos, em 14/07/15, a honrosa missão de relatar a proposição. Não se lhe apresentaram emendas até o final do prazo regimental para tanto destinado, em 11/08/15.

Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, VI, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Estamos de pleno acordo com a proposição ora submetida a nossa análise. De fato, a informação correta e tempestiva é a fundação sobre a qual se erigem as trocas comerciais e, pode-se dizer, toda a atividade econômica. Não mais se concebe, em pleno século XXI, que seja vedado aos cidadãos o acesso desimpedido a todo o conjunto de informações que serve de arcabouço às suas decisões de consumo.

Uma economia será tão mais próspera e os mercados serão tão mais eficientes quanto menor for o custo de informação. O advento da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor disseminou o conceito de que as empresas devem primar pela transparência. Dispositivo-síntese desse princípio é o art. 31, *in verbis*:

*“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade,*

*composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”*

O espírito da proposição em tela é, a nosso ver, o de estender a obrigação da transparência para outras dimensões das relações comerciais, não contempladas na leitura estrita do mandamento acima. A exigência de que os profissionais dedicados ao atendimento ao público portem crachás com seus nomes é uma extensão natural do direito do consumidor à plena informação, razão pela qual nos declaramos favoráveis à matéria.

Deve-se observar, no entanto, que a utilização de crachás com o nome completo dos funcionários pode apresentar fator de risco a estes, uma vez que ao atenderem o público em geral estarão expondo o seu nome completo, que poderá ser pesquisado e utilizado para a prática de ações delituosas principalmente quando atuam em empresas que exigem um maior grau de segurança.

Por isso, é importante alertarmos para o fato de que a utilização do nome completo dos atendentes nos crachás, em alguns casos, pode trazer risco à segurança do trabalhador. A adoção do primeiro nome já se torna suficiente para a sua perfeita identificação, atendendo ao objetivo da proposição e resguardando os casos que exigem cuidado especial.

Ademais, a empresa que se utiliza de um procedimento de permitir que seus funcionários se identifiquem de forma falsa, também o fará quanto ao nome completo.

Desta forma, não nos parece razoável que se estabeleça uma relação de causalidade entre a identificação do atendente com a inibição de ação danosa ao cliente, pois a empresa que se utiliza de um expediente de identificar seus funcionários com nome falso adotará outros procedimentos ainda mais danosos aos clientes.

Tem-se que lembrar ainda que não se pode tratar de forma igual situações que são desiguais, existem atividades de atendimento ao público em que a identificação do funcionário da forma como pretende a presente proposição poderá acarretar danos à sua segurança.

A pretensão de transparência que a utilização do crachá pode ensejar à relação mantida entre cliente e empresa pode não ter tanta representatividade, e em muitas situações acarretarão duras penalidades para o fornecedor. Isso se deve ao fato do artigo 2º do projeto estabelecer que o descumprimento da medida implica nas penalidades descritas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor (multa; apreensão do produto; inutilização do produto; cassação do registro do produto junto ao órgão competente; proibição de fabricação do produto; suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; suspensão temporária de atividade; revogação de concessão ou permissão de uso; cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; intervenção administrativa; imposição de contrapropaganda), no artigo 67 (Detenção de três meses a um ano e multa) e no artigo 75 que se segue:

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

É importante mencionar que a medida que se propõe será aplicável aos atendentes ou caixas de milhões de pequenos estabelecimentos do interior do País. Não podemos conceber como razoável a manutenção de cumulativas penalidades como, por exemplo, a detenção dos proprietários de pequenos estabelecimentos, além de outras cumulativas, em função de tal inobservância.

Considerando que o projeto estabelece que a mudança proposta baseia-se no princípio do direito a informação, inscrito no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, endereçamos a esse dispositivo legal a

mudança pretendida mediante a inclusão de inciso XI, em vez da criação de um diploma legal autônomo.

Quanto às penalidades, estas já estão dispostas no referido Código e de uma forma mais razoável ao se permite a dosimetria da penalidade de acordo com a gravidade e reincidência, se houve, caso a caso, de modo que é desnecessária a sua redundância.

Por estes motivos, votamos pela **aprovação do Projeto de Lei nº 2.254, de 2015, com substitutivo.**

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2016.

Deputado LUCAS VERGILIO  
Relator

**COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO****SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.254, DE 2015**

NOVA EMENTA: Modifica o artigo 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para incluir inciso XI de modo a estipular a identificação do profissional que oferece atendimento aos consumidores.

Dê-se ao Projeto de Lei nº 2.254, de 2015 a seguinte redação:

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XI:

Art. 6º.....

.....

XI - identificação dos profissionais, no ato do atendimento ao consumidor, mediante a utilização de crachás com seus nomes em local de fácil identificação e visualização. (AC)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.”

Sala da Comissão, em                      de                      de 2016.

Deputado LUCAS VERGILIO  
Relator