



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

#### PROJETO DE LEI Nº 417, DE 2011

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de incluir Artigo 44 – A.

**Autor:** Deputado Eli Corrêa Filho  
**Relator:** Deputado Ângelo Agnolin

#### VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO CARLOS ROBERTO

#### I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 417, de 2011, acrescenta artigo ao Código de Defesa do Consumidor de forma a estipular a obrigatoriedade de as dez empresas mais reclamadas e relacionadas no Cadastro das Reclamações dos Procons afixarem, em todas as suas dependências como lojas, filiais, agências e postos de atendimento, cartaz que contenha a posição no “ranking” desse cadastro, bem como o seu nome de fantasia, a razão social, o número total de reclamações, o número de reclamações atendidas e o número de reclamações não atendidas.

A proposição estabelece ao infrator as sanções de advertência, multa e suspensão temporária das atividades, e dispõe que a fiscalização e a aplicação das sanções serão exercidas concorrentemente pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Por fim, a proposição estabelece que a aplicação de seus dispositivos será efetuada de acordo com as regras estabelecidas na Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública e que as penalidades previstas somente poderão ser aplicadas após decisão da autoridade administrativa competente, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

Na justificação da proposição, o autor aponta que os cadastros mantidos pelos Procons estaduais têm que servir como referência para o consumidor, devendo ser um indicador efetivo a ser amplamente utilizado. Assim, defende que, caso uma empresa seja relacionada como uma das dez mais reclamadas, deverá afixar de maneira visível e em todas as suas lojas, filiais, agências e postos de atendimento a lista que apresente a sua posição no “*ranking*” do Procon, entre outras informações.

A proposição em análise tramita em regime ordinário e será apreciada pelas comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, Defesa do Consumidor, e de Constituição e Justiça e de Cidadania. No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

### II - VOTO DO RELATOR

O Relator em seu parecer manifestou-se contrário à aprovação da proposição.

A proposição em análise estabelece regras adicionais para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas elaborado pelos Procons estaduais. A esse respeito, deve-se esclarecer, preliminarmente, que a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas atende ao art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, que estipula que *os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.*

De acordo com a proposição, as dez empresas mais reclamadas relacionadas no Cadastro das Reclamações Fundamentadas dos Procons devem afixar em local visível de suas lojas, filiais, agências e postos de atendimento cartaz que contenha a posição – ou seja, o *ranking* – da empresa no referido cadastro, bem como o número total de reclamações fundamentadas que recebeu, o número de reclamações atendidas e número de reclamações não atendidas, além de seu nome de fantasia e razão social.

Assim, o objetivo da proposição é transformar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, no caso das dez empresas mais reclamadas, em um efetivo indicador de referência para o consumidor, que terá a informação visível quando adentrar o estabelecimento comercial. Compreendemos que as intenções do autor são meritórias, pois buscam conferir maior publicidade a um indicador que já existe e que é considerado confiável. Não obstante, apesar do aspecto meritório das intenções do autor, entendemos que a proposição poderá gerar efeitos indesejados caso seja



aprovada. Uma das questões que deve ser suscitada refere-se ao fato de que o cadastro oferece informações pretéritas sobre a atividade da empresa. Assim, mesmo no caso de a empresa já ter tomado medidas efetivas para a redução das reclamações, deverá ainda assim ostentar a lista que a relaciona como uma das mais reclamadas. Desta forma, a obrigatoriedade de afixação de cartazes mencionando o *ranking* da empresa na lista de reclamações poderá acarretar reflexos negativos em sua atividade empresarial futura, ao passo que entendemos ser mais razoável que as consequências das reclamações apontadas sejam sanções impostas no âmbito administrativo ou judicial.

Em outras palavras, provocar a *estigmatização* dessas empresas não parece ser a solução mais adequada em um Estado democrático de direito.

Além desse aspecto, a lista elaborada pelos Procons aponta, em regra, o número absoluto de reclamações, sem ponderação quanto à sua base de clientes. Desta forma, é possível que uma pequena empresa tenha, proporcionalmente, um número significativamente maior de reclamações do que uma das dez empresas mais reclamadas, que podem estar no topo do *ranking* por apresentarem uma base numérica de clientes muito significativa. Sob esse aspecto, empresas de portes diferentes, mas que tenham um mesmo número proporcional de reclamações serão tratadas de maneira profundamente desigual, visto que uma delas pode ser obrigada a afixar o cartaz informativo, ao passo que as outras não serão submetidas a esse ônus simplesmente por terem uma menor base de clientes. Nesse caso, entendemos que haveria um tratamento que não seria isonômico, conferindo sanções econômicas desiguais a partir de fatos semelhantes. Desta forma, entendemos que a solução mais razoável para a redução das reclamações poderia passar, alternativamente, pelo agravamento de penalidades pecuniárias e, principalmente, pelo fortalecimento das instituições responsáveis pela defesa do consumidor. Assim, apesar das nobres intenções do autor, ante o exposto **votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 417, de 2011.**

### III – DA CONCLUSÃO

Os cadastros mantidos pelos PROCONS Estaduais têm que servir como indicador/referência para o consumidor. Pouco se divulga, durante a vigência anual do cadastro, brilhante trabalho (deve-se ter legislação obrigando a inclusão em lugar legível do cadastro nos estabelecimentos que encontram-se nas 10 primeiras posições).

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

4

sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
  - a) por iniciativa direta;
  - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
  - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
  - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
- III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.”

O objetivo da propositura é ajudar a transformar a “lista” em um indicador efetivo de referência para o consumidor, que terá a informação visível quando entrar em qualquer loja, agência ou posto de atendimento das empresas com mais reclamações.

**Do exposto, manifestamo-nos pela aprovação do PL 417/2011.**

Sala das Comissões, em \_\_\_\_\_ de agosto de 2011.

Deputado **CARLOS ROBERTO**