



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 417, DE 2011

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

Autor: Deputado ELI CORREA FILHO

Relator: Deputado CÉSAR HALUM

I – RELATÓRIO

A proposição epigrafada pretende incluir artigo na Lei nº 8.078, de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para obrigar as dez empresas com maior número de reclamações registradas por consumidores contra elas nos PROCONs a afixarem, em suas dependências, cartaz que informe sua posição no *ranking* das dez mais reclamadas, bem como informe o número de reclamações atendidas e o número de reclamações não atendidas, sob pena de sofrer advertência, multa ou suspensão temporária das atividades.

O objetivo da proposição é utilizar a lista ou o *ranking* das empresas mais reclamadas como um indicador efetivo de referência para todos os consumidores, mesmo para aqueles que não costumam consultar a lista disponível nos PROCONs, pois, ao ler os cartazes afixados nas dependências do estabelecimento, seriam alertados sobre a situação da empresa quanto a reclamações de consumidores.

A proposição em análise foi rejeitada pela Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio e, dentro do prazo regimental, não recebeu emendas no âmbito deste órgão técnico.

II - VOTO DO RELATOR

É muito sensata a intenção do nobre Apresentante da matéria sob análise. Sem dúvida, seria muito útil e prático para o consumidor, ao adentrar um estabelecimento com intenção de adquirir bem ou serviço, ser informado, mediante um



CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

cartaz, acerca do número de reclamações que pesam contra aquele fornecedor, e se ele é um dos dez primeiros colocados no *ranking* dos mais faltosos em relação aos clientes.

Porém, o critério proposto dá margem a distorções e tende a induzir o consumidor em erro, porque considera apenas o número absoluto de reclamações existentes e não o número relativo, que indicaria com mais precisão a qualidade do fornecedor. Pelo critério proposto, bancos, companhias de serviço telefônico e outros fornecedores que atendem milhões de clientes por dia em todo o Brasil, estariam continuamente condenados a ostentarem os cartazes de piores fornecedores do mercado, pois, naturalmente, devido ao imenso número de atendimentos que realizam diariamente, têm registradas contra si um número maior de reclamações do que empresas que atuam apenas no estado, na cidade ou no bairro, mesmo que essas empresas sejam fornecedores muito piores do que o banco ou a operadora de telefonia.

Devemos ainda considerar que o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, além de obrigar os órgãos públicos de defesa do consumidor a manterem cadastros atualizados de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços e obrigá-los a publicar, anualmente, tais cadastros, os obrigam a facultar o acesso para orientação e consulta de qualquer interessado, sendo, portanto, perfeitamente possível ao consumidor inteirar-se da situação de qualquer fornecedor, antes de adquirir produto ou serviço.

Pelas razões acima expostas, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei nº 417, de 2011.

Sala da Comissão, em de de 2012.

Deputado **CÉSAR HALUM**
Relator