

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 5.512, DE 2009

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

**Autor:** Deputado VINICIUS CARVALHO

**Relatora:** Deputada TONHA MAGALHÃES

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.512, de 2.009, de autoria do ilustre Deputado Vinicius Carvalho, determina que o atendimento ao público por empresas de qualquer setor deva ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos.

Sujeita os infratores desta norma às penalidades estabelecidas pelo art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Na justificção apresentada, o Autor ressalta a necessidade desta medida, uma vez que é comum, em vários balcões de atendimento de grandes empresas, o funcionário atendente ser identificado com nome falso. Assim, no caso de o consumidor vier a ser vítima de mau tratamento, de uma situação constrangedora, terá muita dificuldade de acionar judicialmente aquele funcionário.

Nos termos regimentais, compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

## II - VOTO DA RELATORA

O projeto em apreciação é oportuno e merece nosso apoio. Dá continuidade à implementação de medidas que reforçam a defesa do consumidor, que é a parte vulnerável no mercado de consumo, conforme reconhecimento pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso I).

Realmente, é muito raro os crachás dos atendentes ao público das empresas conterem seus nomes completos, o que dificulta a adoção de providências por parte do consumidor vítima de situações constrangedoras, como a discriminação.

Entretanto, em nosso entendimento, mais importante que a identificação do atendente é sua capacitação profissional. Desta forma, com o objetivo de contribuirmos para o aperfeiçoamento da proposição em exame, estamos apresentando emenda, obrigando as empresas a capacitar seus funcionários com cursos que os preparem para o atendimento ao público.

Por outro lado, a clareza, simplicidade e objetividade do projeto em apreciação dispensa-nos da apresentação de comentários adicionais.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.512, de 2009, com a inclusão da emenda anexa.

Sala da Comissão, em            de            de 2010.

Deputada TONHA MAGALHÃES  
Relatora

## PROJETO DE LEI Nº 5.512, DE 2009

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

**Autor:** Deputado VINICIUS CARVALHO

**Relatora:** Deputada TONHA MAGALHÃES

### EMENDA DA RELATORA

Inclua-se no artigo 1º o seguinte parágrafo:

*“Art. 1º .....*

*Parágrafo único – As empresas que prestam atendimento ao público ficam obrigadas a capacitar seus funcionários com cursos que os capacitem para o mencionado atendimento.”*

Sala da Comissão, em        de        de 2010.

Deputada TONHA MAGALHÃES

Relatora