

# COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

## PROJETO DE LEI Nº 4.477, DE 2012

Altera a redação do art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a finalidade de disciplinar a divulgação de reclamações contra fornecedores em cadastros públicos mantidos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

**Autor:** Deputado WELLINGTON FAGUNDES

**Relator:** Deputado RENAN FILHO

### VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO GUILHERME CAMPOS

Chega a esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio o projeto de lei em questão que visa modificar a redação do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, com a finalidade de disciplinar a divulgação de reclamações contra fornecedores em cadastros públicos mantidos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

Em suma, a proposição estipula:

- a) A divulgação trimestral (atualmente é anual) das reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;
- b) A divulgação, pelo fornecedor, em local visível, dos dez fornecedores de produtos e os dez fornecedores de serviços mais reclamados em seu Estado ou no Distrito Federal, bem como a relação dos dez fornecedores de produtos e os dez fornecedores de serviços mais reclamados no país.

O relator, ilustre Deputado Renan Filho, manifestou seu posicionamento favorável ao projeto. Conforme conclui em seu parecer “Cremos, assim, que a proposta sob apreciação favorece o desenvolvimento do

**\*81821A5318\***

81821A5318

comércio nacional e aumenta a proteção do consumidor, mediante procedimentos plenamente exequíveis”.

O assunto, no entanto, não é novo. Esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio se debruçou ainda nesta legislatura sobre o Projeto de Lei nº 417, de 2011 que, assim como o Projeto de Lei nº 4.477, de 2012, que ora analisamos, compartilhava do propósito de obrigar a divulgação, pelas empresas, das dez empresas mais reclamadas junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Naquela ocasião, foi relator o nobre Deputado Agnolin (PDT-TO), que fez as seguintes ponderações em seu parecer:

*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*

**\*81821A5318\***

**81821A5318**

*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.*

Tal parecer foi aprovado por esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, tendo o projeto sido rejeitado.

Em seguida, a Comissão de Defesa do Consumidor também analisou a proposição. De modo semelhante aquele Órgão Técnico percebeu a nocividade da iniciativa.

Entendeu aquela CDC, após longo debate, que a proposta provocaria distorções e, a exemplo do que concluiu esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, rejeitou a proposição.

De fato é preciso ponderar junto aos nobres pares, que a proposta inicial de diminuição no prazo de divulgação da lista de empresas reclamadas (de anual para trimestral) fragilizará o seu conteúdo, haja vista que o período de três meses é insuficiente para a análise de cada caso pelos órgãos de defesa do consumidor.

Insta mencionar que, pela legislação vigente, na divulgação das reclamações pelos órgãos de defesa do consumidor constará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor. Assim, o período de um ano garante que a reclamação seja analisada pelo órgão de defesa do consumidor, o qual verificará se a reclamação realmente possui veracidade, demandando o fornecedor para resolução da situação. Nota-se que, antes da sua divulgação, há uma análise da situação, com tentativa de resolução junto ao fornecedor, garantindo correspondência das reclamações com as ocorrências reais. Desse modo, verifica-se que o período de três meses não será um tempo adequado para divulgação da relação de empresas reclamadas, haja vista que não possibilitará a resolução das demandas dos consumidores, podendo as informações divulgadas não corresponderem à realidade.

\*81821A5318\*

81821A5318

Além disso, ressalte-se que o Projeto de Lei deve melhor considerar aquilo que já estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor dispõe o seguinte (nossos grifos):

*“Art. 44. 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.*

*§ 1º **É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.***

*§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.”*

Da leitura do dispositivo supracitado depreende-se que, segundo a legislação vigente, é obrigatório que os órgãos públicos de defesa do consumidor, notadamente os Procons dos respectivos Estados, não apenas mantenham o cadastro atualizado das reclamações fundamentadas, mas também façam sua divulgação ao público anualmente, sendo que as informações devem ficar disponíveis para consulta de qualquer interessado.

Assim, a fim de cumprir o que determina o excerto legal, os Procons providenciam essa divulgação anualmente, de modo que o cadastro das reclamações fundamentadas fique disponível para consulta de interessados em seus sites e suas sedes.

Saliente-se, outrossim, que a imprensa possui papel fundamental na divulgação do cadastro, de modo a publicá-lo em revistas, jornais, sites da internet e televisão.

Frise-se que, havendo a ampla divulgação do cadastro tanto pela imprensa como pelos Procons, o qual também o disponibiliza para consulta dos demais interessados, não há razão para se obrigar a afixação da relação de fornecedores mais reclamados como pretendido pelo Projeto.

Dessa maneira, resta evidente que os termos propostos pelo Projeto de Lei não se mostram adequados uma vez que põem em risco a

**\*81821A5318\***

**81821A5318**

prestação adequada e a qualidade das informações, tendo sempre como norte o princípio da transparência, segundo o qual, deve haver clareza e precisão nas informações relativas às relações de consumo, a fim de que o consumidor tenha a ideia exata do que e com quem está contratando.

Segundo determina o mesmo Projeto em análise, os fornecedores deverão informar os dez fornecedores de produtos e serviços mais reclamados no seu estado ou no Distrito Federal, bem como a relação dos dez fornecedores de produtos e os dez fornecedores de serviços mais reclamados no país.

Insta salientar que a disponibilização do referido cartaz é uma medida injusta que traria danos irreversíveis à imagem de algumas organizações em razão da intensa exposição negativa.

Como concluiu esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio em caso semelhante, bem como a Comissão de Defesa do Consumidor, a consolidação dos números dos Procons não leva em consideração o público alcançado ou a base de clientes.

Desse modo, qualquer pequena e média empresa com uma base pequena de clientes e que tenha, por exemplo, trezentas reclamações, das quais, durante o ano, não respondeu nenhuma, jamais aparecia no ranking. Entretanto, uma empresa de grande porte, que embora tenha um número maior de reclamações, respondeu grande parte delas, resolvendo as questões de maneira satisfatória para seus clientes, irá aparecer no topo do ranking.

Assim, percebe-se que a lista elaborada pode trazer a falsa impressão que determinada empresa é uma má opção para contratar, quando, na verdade, outra, que sequer figura no rol de reclamadas, pode ser aquela que realmente trate o consumidor com descaso.

Dessa forma, é evidente que a divulgação da lista em todos os estabelecimentos que atendam ao público, além de não auxiliar o consumidor, pode ainda, induzi-lo em erro, uma vez que não corresponde à realidade, e fazer com que deixe de contratar com determinadas empresas, privilegiando outras, que não necessariamente atenderiam melhor seus interesses.

Além disso, importante salientar que, como discorrido, as empresas de grande porte, em razão do próprio volume de trabalho, estão mais

\*81821A5318\*

81821A5318

suscetíveis à terem um número proporcionalmente maior de reclamações, mesmo que demonstrem investimentos crescentes numa interação de boa qualidade com o consumidor, não apenas na solução de eventuais conflitos, mas inclusive na esfera preventiva.

Por fim, como se observa, embora o Projeto tenha intenções meritórias, apelamos ao ilustre relator e demais pares em torno da avaliação dos pontos aqui levantados, que nos leva a concluir pela **rejeição** do Projeto de Lei nº 4.477, de 2012, a exemplo do que ocorreu nesta mesma Comissão com o Projeto de Lei nº 417, de 2011.

Sala da Comissão, de novembro de 2013.

GUILHERME CAMPOS  
Deputado Federal – PSD/SP

**\*81821A5318\***

81821A5318