



C0049218E

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.477-A, DE 2012 **(Do Sr. Wellington Fagundes)**

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; tendo parecer da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela rejeição (relator: DEP. LAERCIO OLIVEIRA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão
- Voto em separado

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 44 Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros públicos de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e trimestralmente.

§ 1º A divulgação prevista no caput deste artigo indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 2º É facultado o acesso às informações, previstas no caput deste artigo, contidas nos cadastros públicos para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 3º O fornecedor manterá, em local visível e de fácil acesso ao público, relação atualizada trimestralmente, informando os 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.

§ 4º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no art. 43 e aquelas previstas no parágrafo único do art. 22 desta Lei.” (N.R)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Desde 2003, o Brasil conta com o SINDEC, Sistema Nacional de Informações do Consumidor, que é coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. O SINDEC integra as informações sobre consumo provenientes de Procon de 23 Estados e do Distrito Federal, o que viabiliza a elaboração e a publicação do cadastro de reclamações fundamentadas, de que trata o art. 44 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/90).

O citado art. 44, além de determinar a elaboração do cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores, também determina sua publicação anual, bem como faculta o acesso de qualquer interessado a esse cadastro.

A nosso ver, uma vez que já está plenamente demonstrada a capacidade do Estado brasileiro elaborar cadastros estaduais e de âmbito nacional de reclamações contra fornecedores, é necessário avançar na legislação da matéria. As novas tecnologias de informação e comunicação permitem uma velocidade de comunicação de dados impensável nos anos 90, quando da promulgação do CDC.

Assim, consideramos plenamente viável e desejável, a publicação trimestral, em vez de anual, do cadastro de maus fornecedores. Desse modo, tanto consumidores, quanto fornecedores, disporão de informações mais atualizadas.

Além disso, consideramos que não basta facultar o acesso dos interessados a essas informações, porque, no momento da compra, é praticamente impossível ao consumidor encontrar esse cadastro, e então consultá-lo, para verificar se o fornecedor com quem pretende fazer negócio é alvo de reclamações. Para facilitar a vida do consumidor, propomos que uma lista, ainda que parcial, contendo apenas os fornecedores mais reclamados, fique à disposição para consulta imediata pelo consumidor.

Temos convicção de que o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores tem ao menos duas utilidades. A primeira é possibilitar ao consumidor evitar problemas com a aquisição de bens de fornecedores contra quem recaem muitas reclamações. A segunda utilidade é motivar os fornecedores a corrigirem suas falhas, com o objetivo de nunca virem a figurar ou de deixarem de figurar nessas listas, que tanto afastam os consumidores.

No entanto, também estamos convictos de que esse cadastro só é efetivo na medida em que é tornado público. Assim, quanto mais público for esse cadastro, mais efetivo ele será. Por isso, propomos que, em vez de simplesmente facultar o acesso do consumidor ao cadastro, o CDC determine sua exposição nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

Pelas razões aqui enunciadas, solicitamos o imprescindível apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 21 de setembro de 2012.

Deputado Wellington Fagundes

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

**CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO
DOS DANOS**

.....

**Seção III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço**

.....

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção VI Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

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.

Art. 45. (VETADO).

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

I – RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 4.477, de 2012, de autoria do Sr. Wellington Fagundes, que *“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”*.

Após despacho do Presidente da Câmara dos Deputados a proposta vem à Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC) para receber

parecer de mérito. Após irá às Comissões: de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

É o relatório.

II – VOTO

Conforme o disposto no art. 32, inciso VI, alínea “b”, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, é de competência deste órgão colegiado analisar assuntos relativos à ordem econômica nacional.

Para a análise da presente proposta, aproveito os argumentos utilizados pelo ilustre Deputado Ângelo Agnolin à época da análise do Projeto de Lei nº 417, de 2011, de autoria do Sr. Eli Correa Filho.

Ocorre que o objeto pretendido na presente proposição já está previsto no art. 44, do Código de Defesa do Consumidor, nos seguintes termos:

“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”.

Portanto, esta é uma competência perfeitamente regulamentada mostrando-se desnecessária edição de lei dispondo novamente sobre o assunto. Ademais, no tocante ao impacto econômico ao desenvolvimento do mercado brasileiro, entendemos por bem a rejeição da matéria tendo em vista o fato de que a divulgação de reclamações contra fornecedores em cadastros públicos mantidos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor é deveras temerária.

Tanto porque trará riscos de prejuízos aos fornecedores de produtos e serviços tanto porque a manutenção das listas em locais de fácil acesso ao público será mais uma obrigação imposta a quem tem tantas outras a cumprir, encarecendo ainda mais a atividade. Além do mais as informações apostas em reclamações nem sempre condizem com a realidade dos fatos, podendo trazer ainda mais prejuízos à atividade econômica brasileira.

Ante o exposto, voto, no mérito, pela **rejeição** tanto do Projeto de Lei nº 4.477, de 2012, quanto de seus apensados.

Sala das Comissões, em 21 de maio de 2014.

Deputado LAÉRCIO OLIVEIRA
Solidariedade/SE
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 4.477/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Laercio Oliveira. O Deputado Guilherme Campos apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Augusto Coutinho - Presidente, Sebastião Bala Rocha - Vice-Presidente, Antonio Balhmann, Devanir Ribeiro, Edson Pimenta, Jânio Natal, João Maia, Laercio Oliveira, Rebecca Garcia, Renato Molling, Ronaldo Zulke, Valdivino de Oliveira, Afonso Florence, Fernando Torres, Marco Tebaldi, Osmar Terra e Otavio Leite.

Sala da Comissão, em 21 de maio de 2014.

Deputado AUGUSTO COUTINHO
Presidente

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 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 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.

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 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 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

FIM DO DOCUMENTO
