

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

PROJETO DE LEI Nº 6.049, DE 2013

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

Autor: Deputado JORGE SILVA

Relator: Deputado GUILHERME CAMPOS

I - RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei que determina que o atendimento ao público a ser realizado por empresas de qualquer setor deverá ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos e respectivos números de matrícula.

O projeto estabelece, ainda, que as empresas que prestam atendimento ao público ficam obrigadas a capacitar, em cursos, os seus empregados que cuidam desse atendimento.

O descumprimento do disposto no projeto sujeita os infratores às penalidades estabelecidas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90.

Justifica o ilustre Autor que em muitas empresas o atendente responsável pelo contato direto ao público não é identificado, dificultando ao consumidor que este possa recorrer judicialmente em caso de conflito, desatendimento ou tratamento discriminatório por parte do funcionário.

A matéria foi também distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania e está sujeita à apreciação definitiva desses colegiados, em regime de tramitação ordinária.

Não foram apresentadas emendas no prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe à Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio proferir parecer sobre o mérito econômico da matéria em tela.

Segundo o ilustre Autor, o projeto de lei em exame contém dispositivo bastante simples e objetivo que contribui para que o consumidor tenha um tratamento mais transparente em sua relação direta com funcionários de empresas que dispõem de atendimento direto ao público.

Nesse sentido, a identificação funcional por meio de crachás visíveis, contendo nome e matrícula do atendente, seria providência de baixa complexidade e custo para a empresa, e traria benefícios para o consumidor, mediante a criação de uma relação mais direta com o funcionário, a bem da transparência e da cordialidade que deveria existir entre as partes.

Não obstante a boa intenção do nobre Autor, consideramos a medida não somente inócua para os fins a que se propõe, como pode representar custo considerável às empresas, ensejando um nível de organização e controle muitas vezes indisponível para empresas de pequeno porte e estrutura reduzida.

De fato, os pretensos ganhos de transparência oriundos de uma identificação de crachá são tênues. Tais providências se configuram em medidas burocráticas e de difícil fiscalização. A guisa de exemplo, imagine-se a obrigatoriedade de utilização de crachás por garçons na infinidade de bares e restaurantes por todo o território nacional, bem como por atendentes ou caixas de milhões de pequenos estabelecimentos do interior do País.

Não nos parece razoável que se estabeleça uma relação de causalidade entre a identificação do prestador e a cordialidade no tratamento do usuário, nem que esse expediente vá inibir ou facilitar a ação dos envolvidos.

Parece-nos igualmente polêmica a disposição que obriga a capacitação do funcionário que lida com o público, o que configurará custo adicional significativo sem que estejam assegurados benefícios mútuos em longo prazo, pela redução dos conflitos e das demandas judiciais.

Diante do exposto, consideramos a proposição não meritória do ponto de vista econômico e **votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 6.049, de 2013.**

Sala da Comissão, em de de 2014.

Deputado GUILHERME CAMPOS
Relator