

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.049, DE 2013

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

Autor: Deputado Dr. JORGE SILVA

Relator: Deputado CABO SABINO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.049, de 2013, de autoria do ilustre Deputado Dr. Jorge Silva, em seu art. 1º, determina que o atendimento ao público por empresas de qualquer setor deva ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos.

No parágrafo único do art. 1º, o PL ainda propõe que as empresas que prestam atendimento ao público ficarão obrigadas a capacitar, em cursos, os seus empregados que cuidam do atendimento ao público

Em seu art. 2º, a proposição sujeita os infratores da norma proposta às penalidades estabelecidas pelo art. 56 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC).

Na justificção apresentada, o Autor ressalta a necessidade dessa 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 vir a ser vítima de mau tratamento ou de uma situação constrangedora, terá muita dificuldade para acionar judicialmente aquele funcionário.

A proposição principal foi distribuída inicialmente à Comissão de Desenvolvimento Econômico, indústria, Comércio e Serviços

(CDEICS), tramitando em seguida nesta Comissão Defesa do Consumidor (CDC) e, por último, na douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), estando sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões, em regime de tramitação ordinária, nos termos dos arts. 54 e 24, II, do Regimento Interno desta Câmara dos Deputados.

Durante sua tramitação na CDEICS, a proposição foi rejeitada, em 12/11/2014, nos termos do parecer apresentado pelo Dep. Guilherme Campos que, entre outras considerações esposadas em seu voto, enfatizou: “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”.

Em 17/11/2014 a proposição foi recebida nesta Comissão, na qual, nos termos regimentais, art. 32, V, alíneas “b” e “c”, compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição no tocante às questões relacionadas com às relações de consumo e medidas de defesa do consumidor; bem como aquelas relativas à composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços.

Decorrido o prazo regimental de cinco sessões para apresentação de emendas, compreendido no período de 12/12/2014 a 12/03/2015, nenhuma foi apresentada no âmbito desta Comissão.

II - VOTO DO RELATOR

Ainda que a proposição em apreço tenha sido rejeitada na CDEICS, pelas razões expostas no parecer do então Relator, Dep. Guilherme Campos, nos parece que o projeto em apreciação é oportuno e merece nosso apoio.

A nosso ver, o PL 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 Proteção e Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso I).

Realmente, durante o atendimento presencial, seja no interior do estabelecimento comercial do fornecedor, seja naquelas situações

nas quais o serviço é prestado ou o produto é entregue no domicílio dos consumidores, mostra-se muito raro os atendentes e funcionários das empresas fornecedoras exibirem seus crachás contendo seus nomes completos ao público consumidor que atendem.

Tal ausência de identificação apropriada dos funcionários das empresas dificulta sobremaneira a adoção de providências por parte do consumidor, que costumeiramente se torna vulnerável a situações nas quais fica exposto a um mau atendimento prestado por um funcionário ou ao perigo de ser vítima de bandidos e estelionatários que podem adentrar em suas residências ou escritórios, fingindo-se de funcionários de empresas. Não raras vezes nos deparamos com notícias de pessoas que são surpreendidas com tentativas de extorsão por parte de estelionatários ou mesmo são assaltadas em suas residências ou escritórios por bandidos disfarçados de funcionários de empresas prestadoras de serviços.

De outro modo, em nosso entendimento, tão importante quanto a identificação do atendente é sua capacitação profissional para lidar com o público consumidor, de modo que ele saiba se portar adequadamente durante um atendimento ou por ocasião de visitas destinadas a prestar o serviço contratado ou para entregar determinado produto adquirido pelo consumidor. Dessa forma, a redação do parágrafo único do art. 1º da proposição também é muito feliz ao propor que as empresas que prestam atendimento ao público fiquem obrigadas a capacitar, em cursos, os seus empregados que cuidam do atendimento ao público.

Por último, discordamos frontalmente da questão defendida no parecer aprovado pela CDEICS, quando se afirmou que “(...) a medida seria inócua para os fins a que se propõe e representaria custo considerável às empresas, ensejando um nível de organização e controle muitas vezes indisponível para empresas de pequeno porte e estrutura reduzida”. Ora, consideramos que o custo para as empresas, na condição de fornecedoras de bens e prestadoras de serviços, será desprezível diante da segurança que permitirá a seus consumidores, resultando num enorme diferencial como argumento de venda e elevação do seu valor percebido junto aos seu público-alvo.

Enfim, compreendemos que a proposta aprimora e traz mais segurança no quesito de atendimento ao público consumidor e as

medidas ora analisadas por esta Comissão resultam numa boa relação custo-benefício para ambas as partes, seja para o consumidor, seja para o fornecedor, uma vez que trará inequívoca segurança e maior confiança para todos.

Pelo acima exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 6.049, de 2013, nos termos originalmente apresentados.

Sala da Comissão, em de de 2016.

Deputado CABO SABINO
Relator