

**AVULSO NÃO
PUBLICADO.
AGUARDA
DEFINIÇÃO DE
PARECERES
DIVERGENTES**



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.049-B, DE 2013

(Do Sr. Dr. Jorge Silva)

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas; tendo parecer: da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela rejeição (relator: DEP. GUILHERME CAMPOS); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CABO SABINO).

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

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O atendimento ao público por empresas de qualquer setor deverá ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos e respectivos números de matrícula.

Parágrafo único. As empresas que prestam atendimento ao público ficam obrigadas a capacitar, em cursos, os seus empregados que cuidam do atendimento ao público.

Art. 2º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pelo artigo 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nossa proposição é bastante simples e objetiva.

Observamos que, em vários balcões de atendimento de grandes empresas, o funcionário atendente é identificado com um nome falso. Consideramos este procedimento altamente danoso aos interesses do consumidor.

Caso haja um conflito, ou uma situação constrangedora, a exemplo da discriminação, o consumidor terá muita dificuldade de acionar o atendente judicialmente, uma vez que este não está identificado com o seu nome verdadeiro

Assim, entendemos como altamente necessário e conveniente que os funcionários que atendem o público portem crachás com seus nomes verdadeiros.

Estamos também propondo a aplicação das penalidades estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, no caso de descumprimento da norma ora proposta.

A simplicidade, objetividade e clareza de nossa proposição dispensam-nos de comentários adicionais.

Pelo acima exposto, contamos com apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 07 de agosto de 2013.

Deputado Dr. Jorge Silva

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 VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de

proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*)

.....

.....

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

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, desentendimento 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 29 de outubro de 2014.

Deputado GUILHERME CAMPOS
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 6.049/2013, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Guilherme Campos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Augusto Coutinho - Presidente, Aureo e Sebastião Bala Rocha - Vice-Presidentes, Antonio Balhmann, Devanir Ribeiro, Edson Pimenta, Jânio Natal, João Maia, Luis Tibé, Mendonça Filho, Rebecca Garcia, Ronaldo Zulke, Davi Alves Silva Júnior, Guilherme Campos e Otavio Leite.

Sala da Comissão, em 12 de novembro de 2014.

Deputado AUGUSTO COUTINHO
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.049, de 2.013, 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 ficarão 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 25 de outubro de 2016.

Deputado CABO SABINO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 6.049/2013, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cabo Sabino.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Marco Tebaldi - Presidente, Nelson Marchezan Junior e Marcos Rotta - Vice-Presidentes, Celso Russomanno, César Halum, Dimas Fabiano, Eli Corrêa Filho, Eliziane Gama, Eros Biondini, Iracema Portella, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Ricardo Izar, Severino Ninho, Weliton Prado, Alex Manente, Cabo Sabino, Chico Lopes, Deley, Elizeu Dionizio, Lucas Vergilio e Márcio Marinho.

Sala da Comissão, em 23 de novembro de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
