

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2.254, DE 2015

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas Públicas e Privadas.

Autor: Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator: Deputado CÉSAR HALUM

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho, preconiza, em seu art. 1º, que o atendimento ao público por empresas de qualquer setor deverá ser prestado por profissionais portando crachás com seus nomes completos, em local de fácil identificação e visualização.

O parágrafo único do mesmo dispositivo esclarece que tal mandamento baseia-se no princípio do direito à informação, nos termos dos arts. 6º, III, e 37, §§ 1º e 3º, da Lei nº 8.078, de 11/09/90. Por seu turno, o art. 2º determina que o descumprimento sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pelos arts. 56, 67 e 75 da Lei nº 8.078/90.

O PL nº 2.254/15 foi distribuído em 10/7/15, pela ordem, às Comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços (CDEICS); de Defesa do Consumidor (CDC); e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), em regime de tramitação ordinária.

Em 4/4/2017, recebemos a honrosa missão de relatar a proposição e, cabe-nos, agora, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, V, alíneas “a” a “c”, do Regimento Interno

desta Casa.

No âmbito desta Comissão, não foram apresentadas emendas até o final do prazo regimental de cinco sessões, decorrido no período de 6 a 18/4/2017.

II - VOTO DO RELATOR

De acordo com a justificação do projeto, o Autor da proposição em exame argumenta que em vários balcões de atendimento das empresas, o funcionário atendente é identificado com um nome falso, considerando este procedimento altamente danoso aos interesses do consumidor.

Pois bem, preliminarmente, queremos consignar que não é do nosso conhecimento que essa prática denunciada, na justificção do PL sob comento, venha sendo algo, de fato, presente no cotidiano do relacionamento entre as empresas e seus consumidores.

No entanto, considerando que o problema que se pretende tratar com o projeto de lei merece a atenção desta Comissão no sentido de proteger os interesses do consumidor brasileiro e, partindo da premissa adotada pelo Autor do PL de que o funcionário atendente se identifica com um nome falso, somos sensíveis à hipótese de que, caso haja um conflito ou uma situação constrangedora, a exemplo da discriminação, o consumidor ficará desamparado e se verá obrigado a ter que acionar judicialmente o atendente que lhe destratou. No entanto, ocorrendo essa situação, o consumidor, de fato, terá sérias dificuldades para fazê-lo, uma vez que o atendente não estaria identificado pela empresa com o seu nome verdadeiro.

Nesse contexto, também entendemos como um direito do consumidor ter essa informação e mostra-se conveniente que os funcionários que trabalham no atendimento ao público portem crachás com seus nomes verdadeiros.

Para tanto, concordamos inteiramente com os termos de trecho do parecer do Deputado Lucas Vergílio, aprovado em 29/3 deste ano na CDEICS, quando ele menciona que:

Uma economia será tão mais próspera e os mercados serão tão mais eficientes quanto menor for o custo de informação. O advento da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor disseminou o conceito de que as empresas devem primar pela transparência. Dispositivo-síntese desse princípio é o art. 31, in verbis:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Aliás, como também fora muito bem apontado no parecer já aprovado na CDEICS, concordamos que: “A exigência de que os profissionais dedicados ao atendimento ao público portem crachás com seus nomes é uma extensão natural do direito do consumidor à plena informação, (...)”.

De outro modo, igualmente comungamos com uma observação feita pelo Relator da CDEICS, no que diz respeito ao fato de ter-se que se atentar para a possibilidade de que a utilização de crachás contendo o nome completo dos funcionários poderá apresentar-lhes um importante fator de risco, na medida em que, ao atenderem o público em geral, poderão estar expondo o seu nome completo aos consumidores. Assim, compreendendo que, em tempos de internet e alta exposição das redes sociais, tal informação do nome completo do atendente poderá levar um consumidor descontente a realizar uma pesquisa e utilizá-la para fins de ações delituosas.

Em razão desse potencial problema que poder-se-ia verificar nas referidas situações, adotamos e acolhemos o mesmo entendimento de que a adoção do primeiro nome do atendente já se mostra suficiente para a sua perfeita identificação e eventual adoção de medidas administrativas ou judiciais, pelo que nos parece que a redação contida no Substitutivo aprovado

na CDEICS é bem satisfatória para a nova redação do inciso XI do art. 6º do CDC, que ora se propõe.

Portanto, também considerando que o projeto estabelece que a mudança proposta se baseia no princípio do direito à informação, inscrito no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, é de boa técnica legislativa que a mudança pretendida seja feita mediante a inclusão de um novo inciso XI àquele artigo, em vez da criação de um novo diploma legal autônomo.

Do mesmo modo, quanto à remissão, feita no art. 2º do PL, às penalidades já dispostas no CDC, julgamento que a mesma se torna desnecessária e redundante, uma vez que a aplicação dos artigos mencionados já se faz obrigatória na hipótese do eventual descumprimento do novo inciso XI do art. 6º do Código, conforme se propõe no Substitutivo da CDEICS.

Por estes motivos, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.254, de 2015, nos termos do Substitutivo aprovado na CDEICS.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator