



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.254-B, DE 2015 **(Do Sr. Vinicius Carvalho)**

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas Públicas e Privadas; tendo parecer: da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. LUCAS VERGILIO); da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, na forma do Substitutivo da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços (relator: DEP. CÉSAR HALUM).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS;

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, Comércio e Serviços:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela 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 profissionais portando crachás com seus nomes completos, em local de fácil identificação e visualização.

Parágrafo Único. O caput deste artigo baseia-se no princípio do direito a informação, conforme os arts. 6 , III, e 37 § 1º e 3º da lei 8078 de 1990.

Art. 2º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pelos artigos 56, 67 e 75 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 das 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.

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

Sala das Sessões, em 07 de julho de 2015.

Deputado VINICIUS CARVALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [\("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995\)](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a

proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. [\(Vide Lei nº 13.146, de 6/7/2015\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção III Da Publicidade

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (VETADO).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

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)*

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (VETADO).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (VETADO).

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO E SERVIÇOS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.254/15, de autoria do nobre 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.

Na justificação do projeto, o ilustre Autor 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. Em suas palavras, 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, o ín ínclito Parlamentar entende como altamente necessário e conveniente que os funcionários que atendem o público portem crachás com seus nomes verdadeiros. Propõe, ainda, a aplicação das penalidades estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, no caso de descumprimento da norma.

O Projeto de Lei nº 2.254/15 foi distribuído em 10/07/15, pela ordem, às Comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania, em regime de tramitação ordinária. Encaminhada a matéria ao nosso Colegiado em 13/07/15, recebemos, em 14/07/15, a honrosa missão de relatar a proposição. Não se lhe apresentaram emendas até o final do prazo regimental para tanto destinado, em 11/08/15.

Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, VI, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Estamos de pleno acordo com a proposição ora submetida a nossa análise. De fato, a informação correta e tempestiva é a fundação sobre a qual se erigem as trocas comerciais e, pode-se dizer, toda a atividade econômica. Não mais se concebe, em pleno século XXI, que seja vedado aos cidadãos o acesso desimpedido a todo o conjunto de informações que serve de arcabouço às suas decisões de consumo.

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.”

O espírito da proposição em tela é, a nosso ver, o de estender a obrigação da transparência para outras dimensões das relações comerciais, não contempladas na leitura estrita do mandamento acima. 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, razão pela qual nos declaramos favoráveis à matéria.

Deve-se observar, no entanto, que a utilização de crachás com o nome completo dos funcionários pode apresentar fator de risco a estes, uma vez que ao atenderem o público em geral estarão expondo o seu nome completo, que poderá ser pesquisado e utilizado para a prática de ações delituosas principalmente quando atuam em empresas que exigem um maior grau de segurança.

Por isso, é importante alertarmos para o fato de que a utilização do nome completo dos atendentes nos crachás, em alguns casos, pode trazer risco à segurança do trabalhador. A adoção do primeiro nome já se torna

suficiente para a sua perfeita identificação, atendendo ao objetivo da proposição e resguardando os casos que exigem cuidado especial.

Ademais, a empresa que se utiliza de um procedimento de permitir que seus funcionários se identifiquem de forma falsa, também o fará quanto ao nome completo.

Desta forma, não nos parece razoável que se estabeleça uma relação de causalidade entre a identificação do atendente com a inibição de ação danosa ao cliente, pois a empresa que se utiliza de um expediente de identificar seus funcionários com nome falso adotará outros procedimentos ainda mais danosos aos clientes.

Tem-se que lembrar ainda que não se pode tratar de forma igual situações que são desiguais, existem atividades de atendimento ao público em que a identificação do funcionário da forma como pretende a presente proposição poderá acarretar danos à sua segurança.

A pretensão de transparência que a utilização do crachá pode ensejar à relação mantida entre cliente e empresa pode não ter tanta representatividade, e em muitas situações acarretarão duras penalidades para o fornecedor. Isso se deve ao fato do artigo 2º do projeto estabelecer que o descumprimento da medida implica nas penalidades descritas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor (multa; apreensão do produto; inutilização do produto; cassação do registro do produto junto ao órgão competente; proibição de fabricação do produto; suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; suspensão temporária de atividade; revogação de concessão ou permissão de uso; cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; intervenção administrativa; imposição de contrapropaganda), no artigo 67 (Detenção de três meses a um ano e multa) e no artigo 75 que se segue:

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta,

exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

É importante mencionar que a medida que se propõe será aplicável aos atendentes ou caixas de milhões de pequenos estabelecimentos do interior do País. Não podemos conceber como razoável a manutenção de cumulativas penalidades como, por exemplo, a detenção dos proprietários de pequenos estabelecimentos, além de outras cumulativas, em função de tal inobservância.

Considerando que o projeto estabelece que a mudança proposta baseia-se no princípio do direito à informação, inscrito no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, endereçamos a esse dispositivo legal a mudança pretendida mediante a inclusão de inciso XI, em vez da criação de um diploma legal autônomo.

Quanto às penalidades, estas já estão dispostas no referido Código e de uma forma mais razoável ao se permite a dosimetria da penalidade de acordo com a gravidade e reincidência, se houve, caso a caso, de modo que é desnecessária a sua redundância.

Por estes motivos, votamos pela **aprovação do Projeto de Lei nº 2.254, de 2015, com substitutivo.**

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em 08 de novembro de 2016.

Deputado LUCAS VERGILIO
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.254, DE 2015

NOVA EMENTA: Modifica o artigo 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para incluir inciso XI de modo a estipular a identificação do profissional que oferece atendimento aos consumidores.

Dê-se ao Projeto de Lei nº 2.254, de 2015 a seguinte redação:

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XI:

Art. 6º.....

.....

XI - identificação dos profissionais, no ato do atendimento ao consumidor, mediante a utilização de crachás com seus nomes em local de fácil identificação e visualização. (AC)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 08 de novembro de 2016.

Deputado LUCAS VERGILIO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo o Projeto de Lei nº 2.254/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Lucas Vergilio.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Lucas Vergilio - Presidente, Adail Carneiro, Adérmis Marini, Augusto Coutinho, Cesar Souza, Helder Salomão, Jorge Côrte Real, Keiko Ota, Luis Tibé, Marcelo Matos, Marcos Reategui, Mauro Pereira, Vaidon Oliveira, Vinicius Carvalho, Walter Ihoshi, Zé Augusto Nalin, Conceição Sampaio e Herculano Passos.

Sala da Comissão, em 29 de março de 2017.

Deputado LUCAS VERGILIO
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO AO PROJETO DE LEI Nº 2.254,
DE 2015**

NOVA EMENTA: Modifica o artigo 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para incluir inciso XI de modo a estipular a identificação do profissional que oferece atendimento aos consumidores.

Dê-se ao Projeto de Lei nº 2.254, de 2015 a seguinte redação:

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XI:

Art. 6º.....

.....

XI - identificação dos profissionais, no ato do atendimento ao consumidor, mediante a utilização de crachás com seus nomes em local de fácil identificação e visualização. (AC)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.”

Sala da Comissão, em 29 de março de 2017.

Deputado LUCAS VERGILIO
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 justificação 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 28 de novembro de 2017.

Deputado CÉSAR HALUM

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.254/2015, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços, nos termos do Parecer do Relator, Deputado César Halum.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Aureo, Celso Russomanno, César Halum, Chico Lopes, Irmão Lazaro, Ivan Valente, Julio Lopes, Maria Helena, Severino Ninho, Weliton Prado, Ademir Camilo, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Carlos Henrique Gaguim, Heuler Cruvinel, Jose Stédile e Marco Tebaldi.

Sala da Comissão, em 6 de dezembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Presidente

FIM DO DOCUMENTO
