



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.341, DE 2021

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendentes em locais de atendimento ao público.

Autor: Deputado NEREU CRISPIM

Relator: Deputado JORGE BRAZ

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.341, de 2021, de autoria do Deputado Nereu Crispim, pretende tornar obrigatória a presença de um atendente pessoa natural nos ambientes em que esteja disponível apenas equipamentos de autoatendimento.

O Autor justifica a sua iniciativa sob o fundamento de que, em que pesem os benefícios do autoatendimento, os idosos muitas vezes não conseguem lidar com os equipamentos tornados disponíveis. Por este motivo, deveria ser mandatória a presença de funcionários do fornecedor no ambiente em que o autoatendimento é fornecido para auxiliar esses consumidores.

A proposição está sujeita ao escrutínio desta Comissão de Defesa do Consumidor e da douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, e sujeita-se à apreciação conclusiva destas comissões, tramitando sob o rito ordinário.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.





II - VOTO DO RELATOR

Primeiramente, gostaria de parabenizar a excelente iniciativa do colega Deputado Nereu Crispim, por trazer um assunto de tamanha importância para o debate desta Comissão.

O Autor corretamente reconhece “que as modernas tecnologias de autoatendimento introduzidas pelos estabelecimentos são muito úteis para os usuários”. Realmente, muitos serviços que poderiam tomar horas para se efetivar em serem desgastantes para aqueles funcionários que os realizam, podem facilmente ser providos por equipamentos desenvolvidos para tal fim.

Não podemos nos esquecer, entretanto, que apesar de vivermos em um país repleto de jovens, a população se encontra em fase de envelhecimento, com a pirâmide etária em franca modificação, conforme nos lembra o Deputado Nereu Crispim, inclusive citando dados do IBGE para fundamentar a sua justificação.

Esta situação nos coloca diante de um quadro em que os jovens, que acabam por administrar as empresas e propor soluções para a melhoria da eficiência e da prestação de serviços, optam por fornecer equipamentos de autoatendimento que se tornam inúteis para os idosos, uma vez que estes últimos não têm aptidão para utilizá-los.

Diante disso, entendemos que seja necessária a adoção de um modelo híbrido, que conte com a presença de, pelo menos, um funcionário para prestar atendimento presencial nos ambientes em que apenas máquinas atualmente estejam sendo oferecidas.

Finalmente, registramos apenas que, como forma de contribuição à proposição em tela, apresentamos um substitutivo ao Projeto de Lei nº 4.341, de 2021.

Assim, **votamos pela aprovação** do Projeto de Lei nº 4.341, de 2021, **na forma do substitutivo** anexo.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS/RJ
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ – Republicanos/RJ**

3

Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado JORGE BRAZ
Relator

Apresentação: 30/11/2022 15:13:21.170 - CDC
PRL 1 CDC => PL 4341/2021

PRL n.1





COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.341, DE 2021

Dispõe sobre a obrigatoriedade de presença de funcionário em locais de atendimento ao público que disponham de equipamento de autoatendimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei torna obrigatória a presença de um funcionário do fornecedor em ambientes nos quais o atendimento se dê com o auxílio de equipamentos de autoatendimento nos estabelecimentos públicos ou privados abertos ao público.

Art. 2º É obrigatória a presença de funcionário do fornecedor em estabelecimentos públicos ou privados abertos ao público, nos quais haja atendimento prestado por meio de terminais ou equipamentos de autoatendimento.

§ 1º O funcionário deve estar apto a prestar os esclarecimentos necessários e auxiliar aqueles que tiverem dificuldade de utilizar o equipamento ou terminal de autoatendimento.

§ 2º A presença do funcionário se dará por todo o período em que o estabelecimento estiver aberto ao público.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias da sua publicação oficial.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS/RJ
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ – Republicanos/RJ**

5

Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado JORGE BRAZ
Relator

Apresentação: 30/11/2022 15:13:21.170 - CDC
PRL 1 CDC => PL 4341/2021

PRL n.1

