

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.889, de 2023

Garante aos idosos e analfabetos que pelo menos 10% (dez por cento) do total de atendimentos à distância seja realizado no formato presencial, em estabelecimentos públicos e privados.

EMENDA SUPRESSIVA

Suprima-se o art. 1º do projeto.

JUSTIFICAÇÃO

O dispositivo é altamente discriminatório, prejudica a concorrência (portanto, o consumidor) e oferece mecanismos de improvável implementação prática.

Primeiramente o dispositivo estabelece que 10% do atendimento **à distância** precisa ser realizado de **forma presencial**, o que nos parece confuso. Ou o atendimento se dá à distância ou presencialmente.

Quando obriga que esses atendimentos precisam ser realizados presencialmente aos idosos, o art. 1º discrimina essa camada da população. Pesquisas indicam que grande parte dos idosos utilizam os canais eletrônicos do Governo (.GOV, por exemplo) para cumprir obrigações, obter documentos, inclusive para realizar a prova de vida. Pela proposta, muitos desses idosos, justamente aqueles que podem apresentar limitações de locomoção, terão que se deslocar até uma repartição pública para ser atendido presencialmente.

O dispositivo desconsidera também que não há estabelecimento públicos em todos os municípios brasileiros. Por exemplo, são apenas 1684 municípios atendidos por agências do INSS. Nos outros 3.884 municípios não há essas estruturas de atendimento. Caso a proposta seja aprovada, um grande contingente de aposentados precisará deslocar-se entre cidades para receber atendimento, o que carece de razoabilidade.

No que tange a fornecedores privados de bens e serviços, é de grande conhecimento que há muitos novos entrantes no mercado brasileiro que atuam exclusivamente em formato eletrônico. Por adotarem um formato de menor custo ante aqueles que utilizam grandes estruturas físicas de atendimento, oferecem mais vantagens aos consumidores. O dispositivo limitaria a oferta e concorrência desses fornecedores, beneficiando somente grandes varejistas e bancos que já dispõe de maior rede para atendimento presencial. Além de estimular a concentração, o artigo em questão prejudica o consumidor ao reduzir a concorrência.



O artigo também provocaria um efeito curioso: retiraria do cidadão o poder de escolha sobre qual canal ou formato de atendimento deseja. Em alguns casos teria, obrigatoriamente que se deslocar para atendimento presencial, mesmo sem ser esta a sua vontade ou preferência.

Por fim, nos casos de serviços públicos que são oferecidos à distância, como poderia o servidor público cumprir a citada “meta” de atendimentos presenciais? Teria ele que percorrer as ruas convidando pessoas para serem atendidas presencialmente? É preciso lembrar que o art. 2º do projeto estipula multa aos “responsáveis pelos estabelecimentos públicos” de, “no mínimo, R\$ 1.000,00 (mil reais) e, no máximo, R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), por infração, levando-se em conta a reincidência e a gravidade das condutas”. Portanto, imputar-se-ia ao servidor uma penalidade pelo não atingimento do percentual de atendimentos presenciais estipulado no art. 1º.

Enfim, inobstante a nobre intenção do autor, entendemos que o dispositivo provocaria uma série de efeitos colaterais negativos para os consumidores e cidadãos brasileiros.

Por esse motivo, a supressão é medida recomendada.

Sala das Sessões, em de outubro de 2023.

Deputado GILBERTO ABRAMO
Republicanos-MG

