



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.512-A, DE 2009 (Do Sr. Vinicius Carvalho)

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emendas (relatora: DEP. TONHA MAGALHÃES).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
DEFESA DO CONSUMIDOR; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer da relatora
- emenda oferecida pela relatora
- complementação de voto
- emendas oferecidas pela relatora (2)
- 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.

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 30 de junho de 2009.

Deputado VINICIUS CARVALHO

**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.

* Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.

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 acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.

.....
.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.512, de 2.009, de autoria do ilustre Deputado Vinicius Carvalho, determina que o atendimento ao público por empresas de qualquer setor deva ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos.

Sujeita os infratores desta norma às penalidades estabelecidas pelo art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Na justificação apresentada, o Autor ressalta a necessidade desta 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 vier a ser vítima de mau tratamento, de uma situação constrangedora, terá muita dificuldade de ação judicialmente aquele funcionário.

Nos termos regimentais, compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II - VOTO DA RELATORA

O projeto em apreciação é oportuno e merece nosso apoio. 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 Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso I).

Realmente, é muito raro os crachás dos atendentes ao público das empresas conterem seus nomes completos, o que dificulta a adoção de providências por parte do consumidor vítima de situações constrangedoras, como a discriminação.

Entretanto, em nosso entendimento, mais importante que a identificação do atendente é sua capacitação profissional. Desta forma, com o objetivo de contribuirmos para o aperfeiçoamento da proposição em exame, estamos apresentando emenda, obrigando as empresas a capacitar seus funcionários com cursos que os preparem para o atendimento ao público.

Por outro lado, a clareza, simplicidade e objetividade do projeto em apreciação dispensa-nos da apresentação de comentários adicionais.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.512, de 2009, com a inclusão da emenda anexa.

Sala da Comissão, em 10 de março de 2010.

Deputada TONHA MAGALHÃES
Relatora

EMENDA DA RELATORA

Inclua-se no artigo 1º o seguinte parágrafo:

“Art. 1º

Parágrafo único – As empresas que prestam atendimento ao público ficam obrigadas a capacitar seus funcionários com cursos que os capacitem para o mencionado atendimento.”

Sala da Comissão, em 10 de março de 2010.

Deputada TONHA MAGALHÃES
Relatora

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, realizada hoje, acatei as sugestões dos nobres Deputados Celso Russomanno e Ana Arraes, apresentadas durante a discussão do meu parecer, e apresentei as emendas anexas a fim de contemplá-las.

Nosso voto é, portanto, pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.512/2009, com as emendas anexas, contemplando as alterações propostas.

Sala das Comissões, em 24 de março de 2010.

Deputada **TONHA MAGALHÃES**
Relatora

EMENDA Nº 02/2010

Inclua-se, ao final do *caput* do Art. 1º, a seguinte expressão “e número de matrícula”.

Sala da Comissão, em 24 de março de 2010.

Deputada **TONHA MAGALHÃES**
Relatora

EMENDA Nº 03/2010

Inclua-se, ao final do Art. 2º, a expressão “sem prejuízo das sanções de natureza penal”.

Sala da Comissão, em 24 de março de 2010.

Deputada **TONHA MAGALHÃES**
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emendas, o Projeto de Lei nº 5.512/2009, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Tonha Magalhães, que apresentou complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Claudio Cajado - Presidente; Walter Ihoshi - Vice-Presidente; Ana Arraes, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dimas Ramalho, Dr. Nechar, Felipe Bornier, José Carlos Araújo, Leo Alcântara, Luiz Bittencourt, Roberto Britto, Tonha Magalhães, Vinicius Carvalho, Antonio Carlos Mendes Thame, Eduardo da Fonte, Elismar Prado, Leandro Vilela e Nilmar Ruiz.

Sala da Comissão, em 24 de março de 2010.

Deputado **CLAUDIO CAJADO**
Presidente
FIM DO DOCUMENTO