

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## PROJETO DE LEI Nº 5.512, DE 2009

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

**Autor:** Deputado VINÍCIUS CARVALHO

**Relator:** Deputado PAULO MAGALHÃES

### I – RELATÓRIO

O Projeto ora sob exame dispõe que o atendimento ao público por empresas deverá ser prestado por funcionários portadores de crachás com seus nomes completos.

A proposição prevê ainda que o descumprimento do comando que introduz sujeitará os infratores às penalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o qual dispõe:

*“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.”*

Em sua justificação, o ilustre autor do Projeto, Deputado Vinícius Carvalho afirma:

*“ 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.”*

A Comissão de Defesa do Consumidor aprovou a proposição, nos termos do parecer da Relatora, a ilustre Deputada Tonha Magalhães. Esse parecer trouxe três emendas ao texto do Projeto de Lei nº 5.512, de 2009.

A primeira delas introduz parágrafo único no art. 1º do Projeto com a seguinte redação:

*“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.”*

A segunda emenda dispõe que se agregue ao final do **caput** do art. 1º a expressão “e número de matrícula.” A terceira emenda

acrescenta ao art. 2º a expressão “sem prejuízo das sanções de natureza penal.”

Vem em seguida a matéria a este Colegiado onde se lança o presente parecer.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Cabe a esta Comissão, consoante a alínea *a* do inciso IV do art. 32 do Regimento Interno, pronunciar-se sobre os projetos, quanto à constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

O art. 5º da Constituição da República, em seu inciso XXXII, dispõe que o “Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.” Outro dispositivo da Constituição, art. 22, I, dispõe ser competência privativa da União legislar sobre direito civil. Ora, o direito do consumidor é descendente em linha reta do direito civil, referindo-se às obrigações jurídicas que se estabelecem no interior das relações de consumo. A União tem, portanto, competência para legislar sobre a matéria. O Projeto é constitucional.

Quanto à juridicidade, observa-se que a proposição em nenhum momento contraria os princípios gerais do direito que informa o nosso sistema jurídico. É, portanto, jurídica.

Não há reparos a fazer no que concerne à redação e técnica legislativa.

A Emenda nº 1, por sua vez, é constitucional e jurídica. Quanto à técnica e redação legislativa pode ser melhorada.

A Emenda nº 2, por seu turno, é constitucional, jurídica e de boa técnica legislativa.

A Emenda nº 3 é injurídica. Primeiro, do ponto vista legal, a multa deve ser aplicada à empresa e não ao funcionário, o qual seria apenas passível de punição no interior da sociedade por falta funcional. Segundo, a

criminalização da não exibição do crachá é medida desnecessária e desproporcional que caracteriza injuridicidade.

Ante o exposto, voto pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 5.512, de 2009. Voto pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa da Emenda nº 2 e, na forma da respectiva Subemenda, da Emenda nº 1. Por fim, voto pela injuridicidade da Emenda nº 3.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2010.

Deputado PAULO MAGALHÃES  
Relator

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA****PROJETO DE LEI Nº       , DE 2010**

Dispõe sobre o atendimento ao público pelas empresas.

**SUBEMENDA À EMENDA Nº 1**

Dá-se ao parágrafo único do art. 1º do Projeto a seguinte redação:

*“Art. 1º.....*

*Parágrafo único. As empresas ficam obrigadas a capacitar, em cursos, os seus empregados que cuidam do atendimento ao público.”*

Sala da Comissão, em       de       de 2010.

Deputado PAULO MAGALHÃES  
Relator