

# **COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

## **PROJETO DE LEI Nº 417, DE 2011**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a fim de incluir o Artigo 44 - A.

**Autor:** Deputado **ELI CORREA FILHO**

**Relator:** Deputado **ÂNGELO AGNOLIN**

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 417, de 2011, acrescenta artigo ao Código de Defesa do Consumidor de forma a estipular a obrigatoriedade de as dez empresas mais reclamadas e relacionadas no Cadastro das Reclamações dos Procons afixarem, em todas as suas dependências como lojas, filiais, agências e postos de atendimento, cartaz que contenha a posição no “ranking” desse cadastro, bem como o seu nome de fantasia, a razão social, o número total de reclamações, o número de reclamações atendidas e o número de reclamações não atendidas.

A proposição estabelece ao infrator as sanções de advertência, multa e suspensão temporária das atividades, e dispõe que a fiscalização e a aplicação das sanções serão exercidas concorrentemente pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Por fim, a proposição estabelece que a aplicação de seus dispositivos será efetuada de acordo com as regras estabelecidas na Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública e que as penalidades previstas somente poderão ser aplicadas após decisão da

autoridade administrativa competente, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Na justificação da proposição, o autor aponta que os cadastros mantidos pelos Procons estaduais têm que servir como referência para o consumidor, devendo ser um indicador efetivo a ser amplamente utilizado. Assim, defende que, caso uma empresa seja relacionada como uma das dez mais reclamadas, deverá afixar de maneira visível e em todas as suas lojas, filiais, agências e postos de atendimento a lista que apresente a sua posição no “ranking” do Procon, entre outras informações.

A proposição em análise tramita em regime ordinário e será apreciada pelas comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, Defesa do Consumidor, e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A proposição em análise estabelece regras adicionais para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas elaborado pelos Procons estaduais.

A esse respeito, deve-se esclarecer, preliminarmente, que a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas atende ao art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, que estipula que os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

De acordo com a proposição, as dez empresas mais reclamadas relacionadas no Cadastro das Reclamações Fundamentadas dos Procons devem afixar em local visível de suas lojas, filiais, agências e postos de atendimento cartaz que contenha a posição – ou seja, o ranking – da empresa no referido cadastro, bem como o número total de reclamações

fundamentadas que recebeu, o número de reclamações atendidas e número de reclamações não atendidas, além de seu nome de fantasia e razão social.

Assim, o objetivo da proposição é transformar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, no caso das dez empresas mais reclamadas, em um efetivo indicador de referência para o consumidor, que terá a informação visível quando adentrar o estabelecimento comercial.

Compreendemos que as intenções do autor são meritórias, pois buscam conferir maior publicidade a um indicador que já existe e que é considerado confiável.

Não obstante, apesar do aspecto meritório das intenções do autor, entendemos que a proposição poderá gerar efeitos indesejados caso seja aprovada.

Uma das questões que deve ser suscitada refere-se ao fato de que o cadastro oferece informações pretéritas sobre a atividade da empresa. Assim, mesmo no caso de a empresa já ter tomado medidas efetivas para a redução das reclamações, deverá ainda assim ostentar a lista que a relaciona como uma das mais reclamadas.

Desta forma, a obrigatoriedade de afixação de cartazes mencionando o *ranking* da empresa na lista de reclamações poderá acarretar reflexos negativos em sua atividade empresarial futura, ao passo que entendemos ser mais razoável que as consequências das reclamações apontadas sejam sanções impostas no âmbito administrativo ou judicial.

Em outras palavras, provocar a *estigmatização* dessas empresas não parece ser a solução mais adequada em um Estado democrático de direito.

Além desse aspecto, a lista elaborada pelos Procons aponta, em regra, o número absoluto de reclamações, sem ponderação quanto à sua base de clientes. Desta forma, é possível que uma pequena empresa tenha, proporcionalmente, um número significativamente maior de reclamações do que uma das dez empresas mais reclamadas, que podem estar no topo do *ranking* por apresentarem uma base numérica de clientes muito significativa.

Sob esse aspecto, empresas de portes diferentes mas que tenham um mesmo número proporcional de reclamações serão tratadas de

maneira profundamente desigual, visto que uma delas pode ser obrigada a afixar o cartaz informativo, ao passo que as outras não serão submetidas a esse ônus simplesmente por terem uma menor base de clientes. Nesse caso, entendemos que haveria um tratamento que não seria isonômico, conferindo sanções econômicas desiguais a partir de fatos semelhantes.

Desta forma, entendemos que a solução mais razoável para a redução das reclamações poderia passar, alternativamente, pelo agravamento de penalidades pecuniárias e, principalmente, pelo fortalecimento das instituições responsáveis pela defesa do consumidor.

Assim, apesar das nobres intenções do autor, ante o exposto **votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 417, de 2011.**

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Deputado **ÂNGELO AGNOLIN**  
**Relator**