



## PARECER Nº 671, DE 2006

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 114, de 2005 (Projeto de Lei nº 3.432, de 2004, na origem), que *dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.*

RELATOR: Senador AELTON FREITAS

### I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei da Câmara nº 114, de 2005 (Projeto de Lei nº 3.432, de 2004, na origem), de autoria do Deputado Welinton Fagundes, dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.

Três artigos compõem o Projeto.

O art. 1º apresenta o objeto da proposição legislativa, que é o de obrigar, com estabelece o art. 2º, todo fornecedor de produtos ou serviços *que oferte atendimento por telefone, internet ou similar* a ofertar atendimento pessoal ao consumidor, em local apropriado e específico para esse fim.

O art. 3º estatui que a vigência se inicia após noventa dias a contar da publicação.

A justificação explicita que diversos fornecedores substituem o atendimento pessoal pelo atendimento telefônico, com o intuito de reduzir seus custos operacionais. Tal medida afeta de maneira adversa o número de

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO  
CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

PLC nº 114, 2005

Fis.

18 de



pessoas empregadas, bem como a qualidade do atendimento prestado ao consumidor, especialmente àqueles que possuem menor grau de instrução.

Na Câmara dos Deputados, sob o nº 3.432, de 2004, foi o Projeto apreciado pelas Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição, Justiça e de Cidadania e, ao final, aprovado em sua redação original.

Nesta Comissão, o Projeto não recebeu emendas.

## II – ANÁLISE

Passamos à abordagem do PLC nº 114, de 2005, sob os parâmetros de constitucionalidade, regimentalidade, juridicidade, técnica legislativa e mérito.

Sob o enfoque da constitucionalidade formal, foram observadas as regras pertinentes à competência do ente federativo – dado que cabe à União, concorrentemente com os Estados e o Distrito Federal, legislar sobre direito econômico, produção e consumo (art. 24, incs. I e V, da Constituição) – e à iniciativa legislativa, atribuída a qualquer membro do Senado Federal (art. 61 da Constituição), inclusive para o tema em análise, que não se insere entre aqueles de iniciativa privativa do Presidente da República ou de outros titulares previstos no texto constitucional.

Acerca da constitucionalidade material, o Projeto não apresenta vícios, porquanto a *restrição* que opera ao direito de liberdade de iniciativa econômica (Constituição, art. 170, *caput*), representada pela impossibilidade de escolha de formas de atendimento ao consumidor que sejam exclusivamente à distância, não impede o exercício da atividade de fornecimento de bens ou serviços no mercado de consumo.

A limitação que aqui se encerra ao direito de livre iniciativa econômica, por sua vez, objetiva efetivar princípios sociais reconhecidos pela Constituição, quais sejam, a defesa do consumidor e a busca do pleno emprego, como anotados no incs. V e VIII ao art. 170 da Constituição: o primeiro representado pela facilidade e efetividade que o atendimento pessoal propicia aos consumidores, em especial aos que possuem dificuldades financeiras ou intelectuais para utilizar formas de atendimento à distância; e o





segundo, pela contratação de profissionais a serem empregados nos postos de atendimento pessoal.

Observadas as regras pertinentes à regimentalidade, dado que cabe a esta Comissão emitir parecer sobre assuntos atinentes à defesa do consumidor, inclusive estudar, elaborar e propor normas e medidas voltadas à melhoria contínua das relações de mercado, em especial as que envolvem fornecedores e consumidores (RISF, art. 102-A, inc. III, alínea a).

Sobre a juridicidade, observa o Projeto os aspectos de: a) *inovação*, porque atribui ao atendimento pessoal a condição de modalidade obrigatória de atendimento ao consumidor; b) *efetividade*, representada pela clareza do texto normativo quanto à exigência posta: adoção obrigatória de atendimento pessoal aos consumidores, corroborada pela existência de órgãos públicos especializados na investigação de violações aos direitos do consumidor; c) *espécie normativa adequada*, já que as restrições ao direito de liberdade de iniciativa econômica devem ser reguladas em lei; d) *coercitividade*, representada pela submissão dos fornecedores à exigência posta pelo Projeto, sob pena de sanções, em especial as de natureza administrativa previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor; e e) *generalidade*, vez que as normas do Projeto se aplicam, indistintamente, a todos os fornecedores de bens e serviços.

No que respeita à técnica legislativa, merece o Projeto três reparos.

Primeiro, não se recomenda a edição de mais de uma lei tendo por objeto tratar do mesmo assunto: restrições à liberdade de iniciativa do fornecedor de bens ou serviços ao mercado de consumo, hoje regulada pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. O Projeto deve, assim, inserir dispositivo nessa lei – na hipótese, inc. XIV ao art. 39 – ao invés de contemplar lei autônoma, a fim de observar o disposto no inc. IV do art. 7º da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

Segundo, como consequência do item anterior, deve o Projeto resumir-se ao originalmente disposto no art. 2º, que contém a efetiva obrigação dirigida ao fornecedor, e no art. 3º, que traz a regra de vigência.

Terceiro, a redação conferida ao originário art. 2º do Projeto deve ser alterada, a fim de conferir maior clareza, precisão e ordem lógica à regra,





como exige o art. 11 da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998. A exigência de oferta de atendimento pessoal não deve ser endereçada apenas a quem fornece *atendimento por telefone, internet ou similar*, mas a todo e qualquer fornecedor. A melhor leitura da regra inserta no art. 2º da redação original deve considerar que a oferta de *atendimento por telefone, internet ou similar* não dispensa o atendimento *pessoal*.

As adequações necessárias à melhor técnica legislativa serão solucionadas em substitutivo, ao final apresentado.

Acerca do mérito, deve-se observar que a exigência de atendimento pessoal aos consumidores de produtos e serviços ofertados no mercado assegura, efetivamente, maior proteção aos direitos do consumidor, porque facilita a defesa de seus direitos, em especial: a) o direito à informação, que compreende as características, qualidade, quantidade, composição e preço do produto ou serviço, b) o direito à publicidade leal e informativa, isto é, não enganosa e não abusiva; e c) o direito a reparações em decorrência de responsabilidade civil imputável ao fornecedor.

Anote-se, também, que a oferta de postos de atendimento pessoal pelos fornecedores efetiva o princípio social da busca do pleno emprego dos fatores de produção, previsto no art. 170, inc. VIII, da Constituição, dado que o funcionamento de tais estabelecimentos demandará a contratação de mão-de-obra, utensílios e espaços físicos com fins empresariais.

Por fim, digno de nota o pleno atendimento, na hipótese, ao princípio da proporcionalidade, porque a restrição imposta ao direito de liberdade de iniciativa econômica não é plena, mas relativa, dado que a manutenção de posto de atendimento pessoal não inviabiliza, por completo, a atividade desenvolvida pelo fornecedor.

### III – VOTO

Em consonância com as justificativas apresentadas, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei da Câmara nº 114, de 2005, na forma do seguinte substitutivo:



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador AELTON FREITAS

## PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 114 (SUBSTITUTIVO), DE 2005

Acrescenta inciso XIV e § 2º ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para exigir que o fornecedor de produtos ou serviços mantenha serviço de atendimento pessoal ao consumidor.

**Art. 1º** O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido de inciso XIV e de § 2º, renomeando-se o atual parágrafo único como § 1º, com a seguinte redação:

“Art. 39. ....

XIV – ofertar produtos ou serviços sem disponibilizar ao consumidor atendimento pessoal em estabelecimento vinculado a essa finalidade.

§ 1º.....

§ 2º A oferta de atendimento ao consumidor por meio de telefone, televenda, internet ou similar não afasta a exigência de atendimento pessoal prevista no inciso XIV desse artigo. (NR)”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, EM 06 DE JUNHO DE 2006.

, Presidente

, Relator

*[Assinatura]*  
SEN. AELTON FREITAS

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO  
CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

REC. nº 114/2005

Fis. 22 *[Assinatura]*



# COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

PROPOSIÇÃO: PLC Nº 114 DE 2005

ASSINAM O PARECER NA REUNIÃO DE 06 / 06 / 2006, OS SENHORES(AS) SENADORES(AS):

PRESIDENTE : <u>L. Quintanilha</u> (SEN. LEOMAR QUINTANILHA)	
RELATOR : <u>Aelton Freitas</u> (SEN. AELTON FREITAS)	
<b>BLOCO DA MINORIA (PFL e PSDB)</b>	
HERÁCLITO FORTES - PFL	1-JORGE BORNHAUSEN - PFL
CÉSAR BORGES - PFL	2-JOSÉ JORGE - PFL
JONAS PINHEIRO - PFL	3- ROSEANA SARNEY - PFL
LUIZ PONTES - PSDB	4- ALMEIDA LIMA - PSDB
ARTHUR VIRGÍLIO - PSDB	5-LEONEL PAVAN - PSDB
FLEXA RIBEIRO - PSDB	6-ÁLVARO DIAS - PSDB
<b>PMDB</b>	
GILVAM BORGES	1-NEY SUASSUNA
LUIZ OTAVIO	2-ROMERO JUCÁ
VAGO	3-SÉRGIO CABRAL
VALDIR RAUPP	4-AMIR LANDO
LEOMAR QUINTANILHA (PRESIDENTE)	5-MÃO SANTA
<b>BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PSB, PTB, PL e PPS)</b>	
AELTON FREITAS - PL (RELATOR)	1-MOZARILDO CAVALCANTI - PTB
ANA JÚLIA CAREPA - PT	2-FÁTIMA CLEIDE - PT
SIBÁ MACHADO - PT	3-ANTONIO CARLOS VALADARES - PSB
JOÃO RIBEIRO - PL	4-IDELI SALVATTI - PT
SERYS SLHESSARENKO - PT	5-FLÁVIO ARNS - PT
<b>PDT</b>	
AUGUSTO BOTELHO	1-OSMAR DIAS

Atualizada em: 11/05/2006

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE  
PLC Nº 114 2005  
 Págs. 23 pc