



SENADO FEDERAL
GABINETE DO SENADOR AUGUSTO BOTELHO

PARECER Nº , DE 2007

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, 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 AUGUSTO BOTELHO

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 Wellington 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, como 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 pessoas empregadas, bem como a qualidade do atendimento prestado ao consumidor, especialmente àqueles que têm 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.

No Senado Federal, a matéria foi apreciada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, cujo parecer, ofertado pelo Senador Aelton Freitas, opinou pela aprovação, na forma de substitutivo, e pela Comissão de Assuntos Econômicos, cujo parecer, de lavra do Senador João Ribeiro, opinou pela rejeição do PLC nº 114, de 2005.

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.

A constitucionalidade material será analisada em conjunto com o mérito do Projeto, dado que este opera *restrição* ao direito de liberdade de iniciativa econômica (Constituição, art. 170, *caput*).

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*, uma vez que as normas do Projeto se aplicam, indistintamente, a todos os fornecedores de bens e serviços.

No que respeita à técnica legislativa, o Projeto merece reparos, porquanto 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 deveria, assim, inserir dispositivo nessa lei – na hipótese, inc. XIV ao art. 39 – em vez 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.

Mas, em seu mérito, deve o PLC nº 114, de 2005, ser rejeitado, porque impõe a todo e qualquer fornecedor o custo de arcar com um sistema próprio de atendimento pessoal a consumidores.

Tal custo pode causar impacto negativo significativo na lucratividade das atividades desenvolvidas por empresários e sociedades empresárias, a ponto de inviabilizá-las, em especial das empresas de pequeno porte.

Nesse aspecto, apresenta o Projeto vícios de constitucionalidade material, pois atenta contra o princípio social do tratamento favorecido às empresas de pequeno porte, previsto no art. 170, inc. IX, da Constituição, e também contra o princípio da proporcionalidade, acaso fique caracterizado amplo impedimento ao exercício da atividade de fornecimento de bens ou serviços no mercado de consumo, o que resultaria considerar o PLC nº 114, de 2005, inconstitucional, por violar o art. 170, *caput*, da Constituição.

Outra questão a ser ponderada reside no benefício que o PLC nº 114, de 2005, se adotado, poderá trazer ao consumidor. Tal benefício apenas seria presumível em mercados altamente concentrados e que contassem, apenas, com fornecedores que não oferecessem atendimento pessoal ao consumidor.

Isso porque, se competitiva for a estrutura de mercado, torna-se desnecessária a adoção do PLC nº 114, de 2005. Caso a forma de atendimento pessoal fosse considerada muito superior às outras, bastaria um fornecedor adotá-la e a maioria dos consumidores para ele migraria, o que ensejaria uma mudança no padrão de atendimento oferecido ao consumidor no mercado considerado.

Nesse aspecto, poder-se-ia imaginar justamente o inverso: se a forma de atendimento pessoal for preferível, mas não indispensável, parte dos consumidores poderia prescindir da forma de atendimento pessoal em troca de descontos e vantagens comerciais apreciáveis, porquanto a adoção de sistema de televendas contribui, em regra, para baratear os custos de distribuição do produto ou serviço no mercado em geral, em especial no varejista. Caso seja esse o cenário, a adoção do PLC nº 114, de 2005, *mais prejudicaria do que contribuiria para a defesa dos interesses dos consumidores*.

A solução, portanto, aponta para a rejeição do PLC nº 114, de 2005. A título exclusivo de argumentação, poder-se-ia cogitar sua adoção apenas em mercados específicos, como no caso dos serviços públicos, para os quais, em regra, a estrutura de fornecimento é concentrada e, não raro, costumam, seus agentes econômicos, restringir direitos básicos dos consumidores.

III – VOTO

Em consonância com as justificativas apresentadas, opinamos pela **rejeição** do Projeto de Lei da Câmara nº 114, de 2005.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator