



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 8.789-B, DE 2017 **(Do Sr. Onyx Lorenzoni)**

Institui o "Dia Nacional do Cliente", a ser comemorado anualmente no dia 15 de setembro; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. JOSÉ CARLOS ARAÚJO); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa (relator: DEP. EDUARDO BISMARCK).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

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

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Fica instituído o “Dia Nacional do Cliente”, a ser celebrado, anualmente, no dia de 15 de setembro.

Art. 2º - No “Dia Nacional do Cliente”, órgãos públicos, empresas e entidades civis realizarão atividades com a finalidade de qualificar as relações de consumo, mediante a realização de eventos e promoções, permitindo a interação entre fornecedor e cliente, enfatizando e valorizando a fidelidade comercial e divulgando os preceitos da Lei Federal nº 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem por finalidade instituir o “Dia Nacional do Cliente”, a ser comemorado anualmente no dia 15 de setembro, com a finalidade de qualificar as relações de consumo, mediante a realização de eventos e promoções, permitindo a interação entre fornecedor e cliente, enfatizando e valorizando a fidelidade comercial e divulgando os preceitos da Lei Federal nº 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Já fazem parte dos calendários oficiais vários eventos tradicionais que consagram valores de família; como o Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal, Dia dos Namorados, Dia das Crianças e outros. Todos esses eventos sugerem confraternização e provocam iniciativas comerciais que acabam por afetar positivamente a economia, girando as finanças e gerando postos de trabalho.

Nesse entendimento, a instituição do “Dia Nacional do Cliente” constituiria iniciativa de relevante caráter cultural, pois o comércio e a indústria passariam a contar com uma data oficial reservada ao esclarecimento da sociedade, contribuindo para o cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a conscientização da importância da economia formal, da valorização e respeito ao cliente e de sua importância para a prosperidade de empresas e estabelecimentos comerciais, gerando emprego e renda.

É importante destacar a diferenciação entre a presente proposta de criação do “Dia do Cliente” do já existente “Dia do Consumidor”, comemorado em 15 de março, pela diferenciação que existe entre ambos. Enquanto o consumidor é aquele que compra somente para o seu próprio uso, o cliente é aquele que compra com habitualidade de um mesmo fornecedor, seja para consumo próprio, seja para venda ou outro processo produtivo.

A própria escolha do dia 15 de setembro para a celebração do “Dia Nacional do Cliente” visa criar um evento indutor do consumo, em um período do ano carente de atrativos para o incremento das vendas, criando uma data em que empresas, entidades e profissionais liberais farão homenagens aos seus clientes; o que irá gerar um incremento em áreas como propaganda e

marketing, indústria do entretenimento e comércio de brindes.

Assim, ante a relevância da proposta, rogamos aos nobres pares pela sua análise, votação e aprovação nesta Casa Legislativa.

Sala das Sessões, 4 de outubro de 2017.

Deputado **Onyx Lorenzoni**
Democratas/RS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

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 I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o

atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 8.789, de 2017, de autoria do nobre Deputado Onix Lorenzoni, tem por finalidade instituir o “ Dia Nacional do Cliente, a ser comemorado anualmente em 15 de setembro. O Autor esclarece que a proposição tem por objetivo qualificar as relações de consumo, mediante a realização de eventos e promoções, permitindo a interação também entre fornecedores e clientes , de forma a enfatizar e valorizar a fidelidade comercial, divulgando preceitos do Código de Defesa do Consumidor(Lei nº 8.078, de 1990). Salaria que a diferenciação entre a presente proposta, de criação do “ Dia do Cliente”, do já existente “ Dia do Consumidor”, comemorado em 15 de março, reside na própria diferenciação que existe entre ambos, qual seja: “ enquanto o consumidor é aquele que compra somente para seu próprio uso, o cliente é aquele que compra com habitualidade de um mesmo fornecedor, seja

para consumo próprio, seja para venda ou outro processo produtivo.

A proposição foi distribuída para exame, em regime de tramitação ordinária e sujeita à apreciação conclusiva, das Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto em exame, que propõe a criação do “Dia Nacional do Cliente”, a ser comemorado anualmente em 15 de setembro, tem por escopo inserir no calendário cultural oficial mais uma data comemorativa, a exemplo de outras já consagradas, como “o Dia das Mães”, o “Dia dos Pais”, o “Dia das Crianças”, o “Dia da Mulher”, o “Dia dos Namorados”, o “Dia do Consumidor” dentre outros. Com muito bem cita o autor, todos esses eventos, bastantes divulgados, sugerem confraternização e provocam iniciativas comerciais que acabam por afetar positivamente a economia, dinamizando o comércio e propiciando aumento das vendas, do giro de recursos, e ampliação do emprego e da renda. A criação do dia do cliente teria assim o condão de também contribuir para a dinamização do comércio, propiciando efeitos positivos como ocorre nas demais datas tradicionais mencionadas.

Imaginamos que a presente proposição veio para análise desta Comissão, para examinarmos a sua compatibilidade com as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e com a data, já instituída, comemorativa do Dia do Consumidor, celebrada em 15 de março. É oportuno que se faça, então um exame acerca da analogia ou diferenciação entre a figura do Consumidor e a do Cliente, para melhor nos posicionarmos sobre a proposta do autor.

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor, em seus artigos 2º e 3º, define o seguinte:

“Art.2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas

relações de consumo.”

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

O Código, como se vê, conceitua a figura do consumidor, mas não menciona especificamente o substantivo ” cliente”. A diferença que o autor faz entre consumidor e cliente é sutil. Enquanto o primeiro é aquele “ que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, para uso próprio, o cliente compra com habitualidade de um mesmo fornecedor, seja para consumo próprio, seja para venda ou como insumo para outro processo produtivo.”

No nosso ver, esse conceito não é absoluto. Entendemos que cliente é o consumidor que usa os serviços ou consome os produtos de determinada empresa ou de profissionais, com habitualidade, com frequência. Assim considerando, vê-se que o que confere o conceito de Cliente é a habitualidade da sua relação com o fornecedor. É uma relação que pressupõe também uma certa fidelidade. Podemos citar como exemplo de consumidor/cliente a relação que ocorre com o usuário de serviços de telecomunicações, o usuário do cartão de crédito, o cliente bancário, o paciente médico ou doente, etc. Estes são consumidores, mas também são clientes, pela relação de habitualidade ou até mesmo de fidelidade para com o fornecedor ou prestador de serviço. Portanto, podemos afirmar que a única diferenciação entre as duas situações reside na condição de ser ou não a pessoa física ou jurídica a destinatária final do produto ou serviço. Cliente, portanto, pode enfeixar as condições de consumidor, e isso não é raro.

Feitas essas abordagens preliminares, e considerando que ao cliente pode ser dado, salvo raras exceções, o mesmo tratamento dispensado ao consumidor, não seria descabido imaginar que a comemoração do dia do cliente pudesse vir a ser feita no mesmo dia destinado ao consumidor, ou seja, 15 de março.

Em síntese, as questões que se apresentam são as seguintes: o

dia do cliente deve ser comemorado juntamente com o dia do consumidor, ou em data específica, 15 de setembro, como proposto no projeto? A proposta é salutar? Afronta o Código de Defesa do Consumidor? Contribui positivamente para o dinamismo do comércio e a melhoria das relações de consumo?

As nossas respostas são afirmativas, favoráveis ao intento.

Não vislumbro qualquer choque, conflito ou inconveniência em comemorar separadamente os dois eventos: em 15 de março e em 15 de setembro.

Na mesma linha do autor, julgamos que a instituição do dia do cliente, como proposto, pode vir a contribuir para o incremento do comércio, com reflexos positivos em outros segmentos. Concordamos que a data escolhida tende a criar um evento indutor do consumo, em um período do ano carente de atrativos para o incremento das vendas. Assim, nesta data, as empresas, entidades e profissionais liberais poderão fazer homenagens aos seus clientes, o que irá gerar um incremento em áreas como propaganda e marketing, indústria de entretenimento e comércio de brindes. Note-se que o mês escolhido, setembro, não registra evento de natureza semelhante, salvo a data comemorativa da Pátria, o Dia da Independência, 7 de setembro, com chamamento e características próprias.

Por último, cabe registrar que a comemoração do "Dia do Cliente", na mesma data de 15 de setembro, já foi estabelecida em várias Unidades da Federação, sendo o Estado do Rio Grande do Sul o pioneiro, tendo o Governo oficializado a data em 2003, a partir de um importante e persistente trabalho de convencimento levado a efeito por um conceituado empresário daquele Estado.

A proposição, portanto, no que concerne ao campo de exame desta Comissão, é positiva, capaz de contribuir para estreitar as relações comerciais entre fornecedores e consumidores e uma melhor difusão dos direitos e deveres das partes que conformam as relações de consumo.

Foge a esta Comissão se pronunciar sobre os aspectos culturais e legais relativos a proposição, os quais certamente serão analisados pela

comissões competentes que nos sucederão no exame da matéria.

Conclusivamente, enaltecendo a importante iniciativa do autor, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 8.789, de 2017.

Sala da Comissão, em 19 de abril de 2018

Deputado José Carlos Araújo
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 8.789/2017, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo, contra os votos dos Deputados Jose Stédile, Rodrigo Martins e André Amaral.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Jose Stédile - Presidente, Vinicius Carvalho, José Carlos Araújo e João Fernando Coutinho - Vice-Presidentes, André Amaral, Aureo, Cabo Sabino, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Eli Corrêa Filho, Irmão Lazaro, Ivan Valente, Maria Helena, Rodrigo Martins, Weliton Prado, Júlio Delgado, Márcio Marinho e Walter Ihoshi.

Sala da Comissão, em 25 de abril de 2018.

Deputado **JOSE STÉDILE**
Presidente

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I - RELATÓRIO

Em exame, o Projeto de Lei nº 8.789, de 2017, de autoria do Deputado Onyx Lorenzoni, que institui o “Dia Nacional do Cliente”, a ser celebrado anualmente, em todo o território nacional, no dia 15 de setembro, data em que “órgãos públicos, empresas e entidades civis realizarão atividades com a finalidade de qualificar as relações de consumo, mediante a realização de eventos e promoções, permitindo a interação entre fornecedor e cliente, enfatizando e valorizando a fidelidade comercial e divulgando os preceitos da Lei Federal nº 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor”.

Para o autor, a instituição da efeméride paralelamente ao já comemorado Dia do Consumidor constituiria iniciativa de relevante caráter cultural, em um período do ano carente de atrativos para o incremento das vendas.

A matéria é de competência conclusiva das Comissões (RICD, art. 24, II) e tramita em regime ordinário (RICD, art. 151, III). Foi distribuída, inicialmente, à então Comissão de Defesa do Consumidor, que, no mérito, a aprovou, nos termos do voto do relator, Deputado José Carlos Araújo, e contra os votos dos Deputados José Stédile, Rodrigo Martins e André Amaral.

Esgotado o prazo regimental neste Órgão Técnico, não foram apresentadas emendas ao projeto de lei em apreço.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Regimento Interno da Câmara dos Deputados (art. 32, IV, a e art. 54), determina que cabe a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania pronunciar-se acerca da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do projeto de lei em análise.

Os requisitos constitucionais formais exigidos para a regular tramitação da proposição foram atendidos, na medida em que o projeto disciplina matéria relativa ao consumo e à cultura, sendo, então, competência legislativa dividida concorrentemente entre União, Estados e Distrito Federal, cabendo à União sobre ela estabelecer normas gerais (CF, art. 24, V e IX, § 1º). Em decorrência, afere-se do Texto Constitucional caber ao Congresso Nacional sobre ela dispor, com a posterior sanção do Presidente da República (CF, art. 48, *caput*). Outrossim, a iniciativa parlamentar é legítima, uma vez que não se trata de assunto cuja iniciativa esteja reservada a outro Poder (CF, art. 61, *caput*).

Paralelamente, observa-se que a proposição também respeita os demais dispositivos constitucionais de cunho material, estando em conformidade com o ordenamento jurídico em vigor no País, bem como com os princípios gerais de Direito.

A exigência de realização de consulta ou audiência pública imposta pela Lei nº 12.345, de 2010, que fixa critério para instituição de datas comemorativas, não se aplica ao caso, uma vez que não há segmento “profissional, político, religioso, cultural e étnico” interessado.

No que se refere à técnica legislativa, nenhum reparo a ser feito, uma vez que a proposição está adequada às disposições da Lei Complementar nº 95/98, alterada pela Lei Complementar nº 107/01, que dispõem sobre as normas de redação, elaboração, alteração e consolidação das leis.

Isto posto, o voto é no sentido da constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 8.789, de 2017.

Sala da Comissão, em 15 de agosto de 2019.

Deputado EDUARDO BISMARCK

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 8.789/2017, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Eduardo Bismarck.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Felipe Francischini - Presidente, Bia Kicis, Lafayette de Andrada e Caroline de Toni - Vice-Presidentes, Alexandre Leite, Aureo Ribeiro, Celso Maldaner, Clarissa Garotinho, Darci de Matos, Delegado Marcelo Freitas, Diego Garcia, Eduardo Bismarck, Enrico Misasi, Fábio Trad, Gilson Marques, Herculano Passos, João Campos, João H. Campos, João Roma, Joenia Wapichana, José Guimarães, Júlio Delgado, Luizão Goulart, Márcio Biolchi, Pastor Eurico, Paulo Eduardo Martins, Paulo Teixeira, Samuel Moreira, Sergio Toledo, Sergio Vidigal, Talíria Petrone, Capitão Wagner, Chris Tonietto, Darcísio Perondi, Evandro Roman, Francisco Jr., Gurgel, José Medeiros, Marcelo Freixo, Orlando Silva, Pedro Lupion, Reginaldo Lopes, Reinhold Stephanes Junior, Rogério Peninha Mendonça, Sanderson, Tadeu Alencar e Túlio Gadêlha.

Sala da Comissão, em 19 de setembro de 2019.

Deputado FELIPE FRANCISCHINI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO