PROJETO DO LEI Nº DE 2016
(DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR DEPUTADO AGACIEL MAIA)

LIDO
Em, 02/02/16
Secretaria Legislativa

PL 861 /2016

"DISPÕE sobre a proibição de se atender o telefone enquanto estiver atendendo o cliente presencialmente no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências.

Art. 1º Fica proibido o vendedor/ e ou atendente falar ao telefone enquanto estiver atendendo o cliente presencialmente.

§ 1º O cliente que estiver presente no local da negociação, deve ter toda prioridade de atendimento.

Art. 2º O não cumprimento dos dispositivos desta Lei pelo estabelecimento, implicará:

I - Notificação de advertência, na primeira autuação;

II - Havendo persistência no descumprimento da Lei, sofrerá sanção da Lei Federal nº 8078/1990 do Artigo 59 do Código de Defesa do Consumidor.

SECRETARIA LEGISLATIVA 29/Jan/2016 15:10

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

JUSTIFICAÇÃO

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 861 / 2016
Folha Nº 01 Beto

O projeto de Lei tem como objetivo fazer justiça ao consumidor que se dispôs a sair de suas acomodações para chegar ao local de atendimento. Não importa o quanto toca o telefone no momento, o consumidor que se faz presente no local da compra/e ou negociação, deve ter prioridade nos atendimentos, sendo respeitado o seu direito como consumidor. As pessoas gostam de saber que são importantes, o vendedor ou atendente, ao atender uma chamada telefônica na hora do atendimento do cliente presencial, demonstra que o cliente é irrelevante. Porém, a empresa precisa também se estruturar melhor no atendimento telefônico,

criando os Call Centers e investindo em habilidades, protocolos rápidos e cortesia. Só qualificando sua equipe de atendimento poderá se evitar o desrespeito com o consumidor.

Assim, não há como permitirmos que, empresas que não priorizam os seus clientes, continuem a tratar o consumidor com desrespeito, seja o de balcão ou mesmo por via telefone. No entanto, os que se encontram presentes no local da negociação devem ter prioridade.

Portanto, Nobres Colegas, contamos com o apoio desta Casa no sentido de acolherem a presente proposta que possui cunho social e que, por certo, trará benefícios para os consumidores do Distrito Federal.

Sala das Sessões,...

Deputado Agaciel Maia
Presidente da Comissão de Economia, Orçamento e Finanças

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 861 / 2016
Folha Nº 02 Bate

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Unidade responsável: Secretaria Legislativa

Assunto: Distribuição do **Projeto de Lei nº 861/16** que "Dispõe sobre a proibição de se atender o telefone enquanto estiver atendendo o cliente presencialmente no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências".

Autoria: Deputado(a) Agaciel Maia (PTC)

Ao **SPL** para indexações, em seguida ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC** (RICL, art. 66, I, "a"), e, em análise de admissibilidade na **CCJ** (RICL, art. 63, I).

Em 04/02/16

MARCELO FREDERICO M. BASTOS
Matrícula 13.821
Assessor Especial

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 861 / 2016
Folha Nº 03 Bete