



Protocolado em: PL - 32/2016 05/04/2016 13:06 CLÁUDIA COMIN	DISPONIBILIZADO NO EXPEDIENTE DA SESSÃO DE: 05/Abril/2016	Comissões: CCJL, CDHCS 05/04/2016
---	---	--------------------------------------

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Senhor Presidente,
Senhoras Vereadoras e Senhores Vereadores,

Este projeto de Lei tem como objetivo fazer justiça ao consumidor que se dispôs a sair de casa, deixar seus afazeres e sua comodidade para chegar a um local de atendimento pessoalmente.

Não importando quantas vezes o telefone toque no momento em que se está atendendo um cliente pessoalmente, o consumidor que se faz presente no local da compra ou negociação, deve ter prioridade nos atendimentos, sendo respeitado o seu direito como consumidor.

Sabemos que todos os clientes são importantes, o vendedor ou atendente quer atender a todos, dentro do possível, porém ao atender uma chamada telefônica na hora do atendimento do cliente presencial, demonstra que o cliente presente é irrelevante, ou ainda, menos importante, uma vez que o mesmo já está presente, e dificilmente irá embora, portanto, está se dando ao virtual cliente por telefone, uma preferência que não deveria ser dada, somente a fim de garantir que ao desligar a ligação, não procurará outro serviço ou estabelecimento, o que não é inteiramente verdade.

Caso a empresa não queira deixar de atender nenhum cliente que liga, esta empresa deve se estruturar melhor no atendimento telefônico, criando os chamados Call Centers, investindo quem sabe em mais funcionários, investindo em novas habilidades, protocolos rápidos e cortesia. Só qualificando sua equipe de atendimento esta empresa poderá evitar o desrespeito com o consumidor, podendo inclusive gerar mais postos de trabalho.

Assim, não há como permitirmos que empresas que não priorizam os seus clientes presenciais, continuem a tratar o consumidor com desrespeito, seja aquerle cliente de balcão, ou até mesmo por telefone. No entanto, os que se encontram presentes no local da negociação devem ter prioridade, a menos que quando da chegada do cliente presencial ao local, o atendente ou vendedor já esteja atendendo o telefone.

Portanto, Nobres Colegas, contamos com o apoio desta Casa no sentido de acolherem a presente proposta que possui cunho social, de conscientização e respeito ao consumidor, e que, por certo, trará inúmeros benefícios a nossa sociedade.

Caxias do Sul, 04 de Abril de 2016; 141º da Colonização e 126º da Emancipação Política.



NERI ANDRADE PEREIRA JÚNIOR

(Autor)

Vereador - SD



PROJETO DE LEI nº PL - 32/2016

LEI Nº, DE, DE DE

Dispõe sobre a prioridade e preferência de atendimento ao cliente presencial, evitando o atendimento ao telefone quando estiver ocorrendo o atendimento de cliente presencial, e dá outras providências.

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

§ 1º Fica vedado ao vendedor ou atendente, tanto do comércio, prestação de serviços, serviços públicos e afins, a atender o telefone enquanto estiver atendendo o cliente presencial, salvo motivos relevantes.

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

I - Notificação de advertência, na primeira autuação;

II - Multa de 10 (VRMs), em caso de reincidência, após a notificação de advertência prevista no inciso I;

III - Havendo persistência no descumprimento da Lei, sofrerá sanção da Lei Federal nº 8.078/90, Artigo 59, do Código de Defesa do Consumidor.

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

Caxias do Sul, em

PREFEITO MUNICIPAL