



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Rua Princesa Isabel, 410 - Boa Vista - CEP 50050-450 - RECIFE – PERNAMBUCO.

Gabinete do Vereador Osmar Ricardo

PROJETO DE LEI Nº _____/2015

DISPÕE sobre a proibição de se atender o telefone enquanto estiver atendendo o cliente presencial e dá outras providências.

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

§ 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 - Multa de 10 Unidades Fiscais do Município (UFMs), 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 8078/1990 do Artigo 59 do Código de Defesa do Consumidor.

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

Sala das sessões da câmara municipal do recife, em 19 de Outubro de 2015.

Osmar Ricardo – PT
Vereador da Cidade do Recife

CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Rua Princesa Isabel, 410 - Boa Vista - CEP 50050-450 - RECIFE – PERNAMBUCO.

Gabinete do Vereador Osmar Ricardo

J U S T I F I C A T I V A

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 inúmeros benefícios a nossa sociedade.

Sala das sessões da câmara municipal do recife, em 19 de Outubro de 2015.

Osmar Ricardo – PT
Vereador da Cidade do Recife