



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete da Deputada Distrital Celina Leão - PPS



PL 1523/2017

PROJETO DE LEI Nº de 2017

(Deputada Celina Leão)

L I D O

Em. 04/04/17

Secretaria Legislativa

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de venda de ingressos à distância disponibilizarem número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC para atendimento aos consumidores no Distrito Federal e da outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º - As empresas de venda de ingressos à distância ficam obrigadas a disponibilizarem número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC para recebimento de reclamações, sugestões, tirarem dúvidas, cancelar compras, entre outras demandas de interesses dos consumidores em todo Distrito Federal.

Art. 2º - O não cumprimento das exigências desta lei implicará ao infrator a imposição de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e em caso de reincidência o dobro.

Parágrafo único – O valor da multa de que trata o *caput* será atualizada anualmente pela variação do índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção deste índice, será adotado outro, criado por legislação específica, que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 3º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação.

Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

SECRETARIA LEGISLATIVA 30Mar2017 16:10

Thayane 70/154

Sector Protocolo Legislativo

PL Nº 1523/17

Folha Nº 01 G.C



JUSTIFICAÇÃO

Inicialmente, cumpre ressaltar que a matéria em tela está presente na competência legislativa distrital, na medida em que compete ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre direito do consumidor (artigo 24, VIII, da Constituição Federal).

O referido Projeto de Lei integra o espaço constitucionalmente reservado ao poder de legislar distrital, sendo, portanto, fruto de sua competência legislativa suplementar, nos moldes previstos no parágrafo 1º, do artigo 24, da Constituição. Nessa linha, a propositura em análise não se reveste de características de normas gerais, vindo, na realidade, a preencher o quadro emoldurado pela legislação federal.

Da mesma forma a Lei Orgânica do Distrito Federal, em seu art. 17, inciso VIII, disciplina a competência comum do Distrito Federal, senão vejamos:

Art. 17. Compete ao Distrito Federal, concorrentemente com a União, legislar sobre:

(...)

VIII – responsabilidade por danos ao meio ambiente, ao consumidor e a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, espeleológico, turístico e paisagístico;

O Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC é o principal canal de comunicação entre empresas e consumidores, é por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC que consumidores entram em contato para tirar dúvidas, fazer consultas, cancelar compras, encaminhar casos, registrar insatisfações entre outras demandas.



Visa este Projeto de Lei possibilitar aos consumidores por meio de telefone SAC fazer as suas reclamações, sugestões, cancelar compras entre outras demandas dos seus interesses, em face das empresas de venda de ingressos à distância para resolverem conflitos no âmbito da relação consumerista.

São inúmeras as reclamações dos consumidores em face às empresas que comercializam ingressos à distância, pois não possui número de telefone SAC e somente atendem reclamações, trocas ou cancelamentos por email, e o telefone é só para central de vendas e ainda frisam que não é atendimento ao cliente, o que é um absurdo, causando inúmeros transtornos aos consumidores.

Pelo exposto, solicitamos apoio dos nobres Deputados para aprovação da presente proposição.

Sala das sessões,

de 2017.


Deputada CELINA LEÃO

Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 1.523/17 que “Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas de venda de ingressos à distância disponibilizarem número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC para atendimento aos consumidores no Distrito Federal e dá outras providências”.

Autoria: Deputado(a) Celina Leão (PPS)

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 05/04/17



MARCELO FREDERICO M. BASTOS
Matrícula 13.821
Assessor Especial