



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS



PROJETO DE LEI Nº **PL 1785 /2014**
(Do Senhor Deputado Robério Negreiros)

L I D O
Em 04/03/2014
Assessoria de Plenário

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE
DAS EMPRESAS QUE
DISPONIBILIZAM O SERVIÇO DE
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR -
SAC - CRIAR CANAL DIRETO DE
COMUNICAÇÃO GRATUITO POR
TELEFONE COM O PROCON/DF.**

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1785/2014
Folha Nº 01

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Ficam obrigadas as empresas que disponibilizam o serviço de atendimento ao consumidor - SAC - a criar canal direto de comunicação gratuito por telefone com o PROCON/DF.

Art. 2º Para fins desta lei define-se serviço de atendimento ao consumidor - SAC - como o serviço de atendimento por telefone que tenha por finalidade receber, analisar e resolver as demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados no Distrito Federal.

Art. 3º O serviço direto de comunicação entre as empresas e o PROCON/DF deverá ser ofertado pelas empresas de forma gratuita, não podendo gerar nenhum tipo de ônus para o Procon/DF, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto de estações móveis, e deverão atender também a seguinte regra:

ASSASSINA DE PLANO 07/03/2014
11928



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS



I - o canal de comunicação deverá estar disponível em todos os dias úteis em horário comercial, que compreende o período das 8 horas às 18 horas.

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

Setor Protocolo Legislativo

PL N° 17857/2014

Folha N° 02 ~~01~~

JUSTIFICAÇÃO

O serviço de atendimento ao consumidor – SAC – é um canal de comunicação entre a empresa, seus consumidores finais ou intermediários (revendas, pontos de vendas, franqueados, vendedores) e as áreas internas da empresa.

Na teoria o SAC deveria ouvir atentamente os consumidores e transformar as informações coletadas em base para desenvolvimento de ações estratégicas; orientar os consumidores (tendo total conhecimento do que está ocorrendo na empresa); envolver as diversas áreas internas da empresa nas questões trazidas pelos consumidores, possibilitando o aperfeiçoamento dos produtos e serviços da empresa; realizar o acompanhamento dos produtos antes e após o lançamento, analisando a reação dos consumidores, identificando e prevenindo eventuais problemas; desenvolver atividades integradas com o *marketing*, com a realização de pesquisas com franqueados e consumidores finais, divulgação das promoções e dos lançamentos; manter contato periódico com órgãos de defesa do consumidor e participar de associações e comitês da área de atendimento ao consumidor; estabelecer uma comunicação única e personalizada com os clientes, independentemente da cidade de procedência e do assunto que gerou o contato; facilitar o acesso dos consumidores ao fabricante, solucionando reclamações com rapidez e eficiência; além de tentar resolver o mais rápido possível o problema questionado pelo consumidor.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS



Mas sabemos que essa não é a realidade. Temos no mercado um SAC deficitário, que além de não resolver, na maioria das vezes, o problema apresentado pelo consumidor, ainda o faz perder muito tempo nos atendimentos eletrônicos das empresas.

Portanto, este projeto vem solucionar um problema enfrentado pelo PROCON/DF, que é o contato direto com as empresas após receber as reclamações dos consumidores. Hoje em dia são raras as empresas que fornecem esse tipo de serviço direto ao PROCON.

Pelos argumentos ora apresentados, submeto esse projeto à apreciação de meus nobres pares, aguardando a sua aprovação.

Sala de Sessões em, de fevereiro de 2014.

DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS
VICE LÍDER - PMDB

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1285/2014
Folha Nº 03



Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 1.785/2014

Ao **Protocolo Legislativo** para indexação e, em seguida, ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC**, e, em análise de admissibilidade, na **CCJ**.

Em 11/02/2014.

Leonardo C. Simões

Leonardo Címon Simões de Araújo

Matrícula 16.809

Consultor Legislativo

*Leonardo Címon Simões
Matr.: 16.809-15
Consultor Legislativo
Assessoria de Plenário e Distribuição*

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº <u>1785/2014</u>
Fls. Nº <u>04</u> <i>FB</i>

Setor Protocolo Legislativo
SEM EFEITO
Folha Nº 1785