



PROJETO DE LEI Nº 05/2024 DE 06 DE FEVEREIRO DE 2024.

AUTORIA: Vereador Rubens Uchôa

Estabelece normativas para garantir a qualidade no atendimento ao cliente nas empresas do município de Palmas, promovendo a satisfação do consumidor.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS aprova:

Artigo 1º: Fica instituído o Programa Municipal de Qualidade no Atendimento ao Cliente, com o objetivo de assegurar padrões elevados de atendimento nas empresas locais.

Artigo 2º: As empresas serão obrigadas a disponibilizar informações claras sobre produtos e serviços, preços, condições de pagamento e demais aspectos relevantes, de forma acessível ao consumidor.

Artigo 3º: Será estabelecido um prazo máximo para o atendimento presencial e virtual, visando a eficiência e agilidade no atendimento ao cliente.

Artigo 4º: As empresas deverão capacitar seus funcionários para oferecer um atendimento cortês, eficiente e respeitoso, promovendo treinamentos regulares sobre técnicas de comunicação e resolução de conflitos.

Artigo 5º: Fica proibida a prática de venda casada e quaisquer outras condutas abusivas que prejudiquem o consumidor.

Artigo 6º: O Programa contemplará a criação de canais de comunicação eficientes para recebimento de reclamações e sugestões dos consumidores.

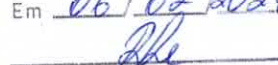
Artigo 7º: O descumprimento das normativas estabelecidas sujeitará a empresa a penalidades, que poderão incluir advertência, multa e suspensão temporária das atividades.

Artigo 8º: A fiscalização do cumprimento das normativas será realizada pelos órgãos competentes, podendo contar com a participação de entidades de defesa do consumidor.

Artigo 9º: O Poder Executivo promoverá campanhas educativas sobre os direitos e deveres dos consumidores, visando conscientizar a população e fortalecer a cultura de respeito ao consumidor.

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS, Gabinete do Vereador Rubens Uchôa, aos 01 dias do mês de fevereiro de 2024.


RUBENS UCHÔA
Vereador

RECEBEMOS
Em 06/02/2024




JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como propósito assegurar a qualidade no atendimento ao cliente nas empresas de Palmas, promovendo a satisfação do consumidor. Ao estabelecer normativas claras e punições para o descumprimento, buscamos criar um ambiente de negócios mais transparente e favorável aos interesses dos consumidores locais.

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS, Gabinete do Vereador Rubens Uchôa, aos 01 dias do mês de fevereiro de 2024.


RUBENS UCHÔA
Vereador

RECEBEMOS

Em ____/____/____