

LEI Nº 6613 DE 06 DE DEZEMBRO DE 2013.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES EM TODOS OS ESTABELECIMENTOS DE FORNECIMENTO DE BENS OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O presente diploma visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores, tornando obrigatória a existência e disponibilização do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor.

~~**Parágrafo único.** Sem prejuízo do disposto neste artigo, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços devem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem.~~

§ 1º sem prejuízo do disposto neste artigo, os prestadores de serviços públicos concedidos devem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem. (NR - Lei 8.527, de 12 de setembro de 2019.)

§ 2º As exigências dessa Lei não se aplicam aos microempreendedores individuais – MEI, às microempresas – ME e às empresas de pequeno porte – EPP, assim definidos na legislação específica. (NR - Lei 8.527, de 12 de setembro de 2019.)

~~**Art. 2º** O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:~~

- ~~I – Possuir o Livro de Reclamações nos estabelecimentos;~~
- ~~II – Facultar, imediata e gratuitamente, ao consumidor o Livro de Reclamações sempre que lhe seja solicitado;~~
- ~~III – Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor, um letreiro com a seguinte informação: “Este estabelecimento dispõe do Livro de Reclamações”;~~
- ~~IV – Manter, por um período de cinco anos, um arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenha encerrado.~~

Art. 2º O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a: (NR - Lei 8.527, de 12 de setembro de 2019.)

- I – possuir o Livro de Reclamações nos estabelecimentos;
- II – facultar, imediata e gratuitamente, ao consumidor o Livro de Reclamações sempre que lhe seja solicitado;
- III – afixar no seu **estabelecimento**, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor, um letreiro com a seguinte informação: “Este estabelecimento dispõe do Livro de Reclamações”;
- IV – manter, por um período de três anos, um arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenha encerrado;
- V – o livro de que se trata a presente lei poderá ser feito em qualquer gráfica e deverá ser numerado e registrado com data na primeira folha da abertura do livro.

Art. 3º O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta do Livro de Reclamações no estabelecimento onde o consumidor o solicita.

Art. 4º Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação a que se referem os artigos seguintes, o fornecedor não pode condicionar a apresentação do Livro de Reclamações para consulta à necessidade de identificação do consumidor.

Art. 5º Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente disponibilizado ao consumidor, este pode requerer a presença de agentes policiais da Delegacia do Consumidor - DECON, a fim de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar ao Departamento de Fiscalização do PROCON/RJ, ou entidade que o substitua, com cópia para o Ministério Público.

Art. 6º A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, que será composta por 3 (três) vias, sendo a 1ª via encaminhada ao órgão fiscalizador competente, a 2ª via entregue ao consumidor e a 3ª via que faz parte do livro de reclamações e dele não pode ser retirado, onde o consumidor deve:

I - Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;

II - Descrever de forma clara e completa os fatos que motivam a reclamação.

Parágrafo único. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos.

Art. 7º Caso o consumidor se encontre impossibilitado de registrar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória, ou por qualquer outra razão, o fornecedor deverá, desde que solicitado pelo interessado, redigir a reclamação nos termos indicados pelo cliente e somente finalizar a reclamação após sua anuência.

Parágrafo único. Conforme disposto no caput deste artigo, o consumidor poderá solicitar auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

~~**Art. 8º** VETADO.~~

* **Art. 8º** Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor tem a obrigação de destacar do Livro de Reclamações a 1ª via que, no prazo de 30 dias, deve ser remetido ao PROCON/RJ ou à outra entidade reguladora do setor que o substitua.

Parágrafo único. A Autoridade Administrativa deverá comunicar imediatamente ao Ministério Público a ocorrência de violação de direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos dos consumidores.

* (Veto rejeitado pela ALERJ - DO II - 24/03/2014)

~~**Art. 9º** VETADO.~~

* **Art. 9º** Para efeitos do disposto nesta Lei, a remessa da 1ª via da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações do fornecedor, bem como dos esclarecimentos e providências dispensados ao consumidor em virtude da reclamação.

* (Veto rejeitado pela ALERJ - DO II - 24/03/2014)

Art. 10 Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor tem a obrigação de entregar a 2ª via da reclamação ao consumidor.

~~**Art. 11** VETADO.~~

* **Art. 11** Para efeitos de aplicação da presente Lei, cabe ao órgão do Poder Executivo Estadual destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores - PROCON/RJ ou entidade que o substitua:

I - Receber as folhas de reclamação e, se for o caso, as respectivas alegações dos fornecedores;

II - Instaurar o procedimento adequado, se os fatos resultantes da reclamação indicarem a prática de infrações prevista em norma específica aplicável.

* (Veto rejeitado pela ALERJ - DO II - 24/03/2014)

~~**Art. 12 VETADO.**~~

* **Art. 12** O PROCON/RJ deverá disponibilizar no seu site o andamento e encaminhamento de todas as reclamações, que deverão ser acompanhadas pelo consumidor, através do número de protocolo existente na folha de reclamação.

* (Veto rejeitado pela ALERJ - DO II - 24/03/2014)

Art. 13 Sem prejuízo dos artigos anteriores, o modelo do Livro de Reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro a que se refere o inciso III do artigo 3.º do presente diploma, serão regulamentados pelo Poder Executivo, no prazo de 90 (noventa) dias da publicação desta Lei.

Art. 14 Em caso de descumprimento desta Lei, os estabelecimentos de fornecimentos de bens ou prestação de serviços poderão sofrer as seguintes sanções, sem prejuízo daquelas previstas na Lei 6007, de 18 de julho de 2011:

a) Encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;

b) Interdição do exercício da atividade;

c) Privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

Art. 15 A fiscalização e a instrução dos processos relativos às sanções previstas no artigo anterior compete ao Departamento de Fiscalização do PROCON/RJ, órgão pertencente à Secretaria de Estado da Casa Civil – Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 15-A Ficam estabelecidos os seguintes prazos para as empresas se adequarem às normas da presente Lei: **(acrescido pela Lei 8.527, de 12 de setembro de 2019.)**

I – as grandes e médias empresas terão o prazo de um ano;

II – as pequenas e médias empresas terão o prazo de dois anos;

III – para as empresas que optaram pelo Simples Nacional, o prazo é de três anos.

Art. 16 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 06 de dezembro de 2013.

SÉRGIO CABRAL

Governador