

Decreto Nº 44810 DE 26/05/2014

Publicado no DOE em 27 mai 2014

Regulamenta o modelo do livro de reclamações de que trata a Lei Estadual 6.613, de 06 de dezembro de 2013, e disciplina as regras relativas à sua autenticação e ao seu controle, bem como o modelo de letreiro a ser afixado nos estabelecimentos.

O Governador do Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº E-24/001/41/2014,

Decreta:

Art. 1º Ficam regulamentados, nos termos da Lei estadual nº 6.613, de 06 de dezembro de 2013, o modelo e a venda do livro de reclamações e o modelo de letreiro a ser afixado nos estabelecimentos situados no Estado do Rio de Janeiro, bem como ficam disciplinadas as regras relativas à autenticação e controle de tal livro.

Art. 2º Os livros de reclamações deverão ter formato A5, ser impressos e ter folhas numeradas tipograficamente e em ordem crescente.

§ 1º Cada livro terá um total de 77 (setenta e sete) folhas.

§ 2º A primeira folha será reservada à identificação do livro, do estabelecimento e do registro de autenticação, devendo este último ser feito pelo PROCON-RJ.

§ 3º A última folha será reservada ao encerramento do livro.

§ 4º As demais 75 (setenta e cinco) folhas serão organizadas em grupos de 03 (três) folhas, sendo cada folha uma via da mesma reclamação. Na primeira via de cada grupo será redigida a reclamação, sendo que as demais vias serão feitas em papel autocopiativo ou passível de cópia com a utilização de folhas de papel carbono, sendo redigidos nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola.

Art. 3º 02 (Duas), das 03 (três) vias de cada reclamação serão destacáveis, de maneira que:

I - a primeira via seja encaminhada ao órgão fiscalizador competente (PROCON/RJ), com a periodicidade máxima de 30 (trinta) dias;

II - a segunda via deverá ser entregue ao consumidor no ato da reclamação;

III - a terceira via permanecerá no livro de reclamações, consoante disposto nos artigos 6º e 10 da Lei estadual nº 6.613, de 06 de dezembro de 2013.

Art. 4º No caso de reclamações em língua estrangeira, as mesmas deverão ser encaminhadas imediatamente ao PROCON/RJ.

Art. 5º A folha de reclamações deverá conter as seguintes lacunas, que serão redigidas nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola:

I - nome do fornecedor do bem/prestador do serviço;

II - CNPJ do fornecedor do bem/prestador do serviço;

III - endereço do fornecedor do bem/prestador do serviço;

IV - nome do Reclamante;

V - CPF ou Passaporte do Reclamante;

VI - endereço do Reclamante;

VII - telefone do Reclamante;

VIII - e-mail do Reclamante;

IX - motivo da Reclamação e

X - assinatura do Reclamante.

§ 1º O impresso em língua estrangeira deverá utilizar fonte Arial, em tamanho nunca inferior a '8', sempre menor que a utilizada para a impressão em língua nacional.

§ 2º Os dados relativos ao fornecedor do bem/prestador do serviço poderão ser impressos diretamente nas folhas do

livro ao invés de se deixar lacunas para preenchimento.

Art. 6º Os fornecedores que mantiverem mais de um estabelecimento, quer se trate de filial, sucursal, agência, depósito, fábrica ou qualquer outro, manterão, em cada um deles, livros de reclamações distintos.

Art. 7º No caso de o fornecedor ou o prestador de serviços sofrer fusão, incorporação, transformação, cisão ou aquisição, o novo titular do estabelecimento deverá providenciar, através de solicitação junto ao PROCON/RJ, no prazo de 30 (trinta dias) contados da data da ocorrência, a transferência, para o seu nome, do livro de reclamações em uso, assumindo a responsabilidade pela sua guarda, conservação e exibição, bem como a responsabilidade pelos livros já encerrados, pertencentes ao estabelecimento.

Art. 8º Em caso de perda ou extravio do livro de reclamações, o fornecedor deverá comunicar imediatamente o fato ao PROCON/RJ, estando obrigado, durante o período em que não disponha do mesmo, a encaminhar os consumidores ao referido órgão para apresentar sua reclamação.

Parágrafo único. No caso de perda ou extravio do livro de reclamações o fornecedor deverá substituí-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da comunicação prevista no caput, sob pena de incidir nas sanções previstas na Lei estadual nº 6.007, de 18 de julho de 2011.

Art. 9º Os livros de reclamações não poderão ser retirados do estabelecimento comercial sem prévia autorização do PROCON/RJ.

Art. 10. No caso de não haver qualquer registro de reclamação no período mensal previsto artigo 3º, o fornecedor deverá informar, por escrito, ao PROCON/RJ, a aludida ausência de reclamações.

Art. 11. O registro de autenticação dos livros de reclamação será efetuado pelo PROCON/RJ em seguida ao termo de abertura, ficando pendente a apresentação do livro anterior com termo de encerramento, na hipótese de não se tratar de início de atividade.

§ 1º Não serão autenticados os livros de reclamação cujos termos de abertura e encerramento - do livro anterior, se aplicável -, não contenham a assinatura do titular, sócio ou diretor do estabelecimento.

§ 2º O registro de autenticação do livro de reclamações, que será afixado na capa do livro, deverá conter as seguintes informações:

I - identificação do fornecedor de bens/prestador de serviços ao qual o mesmo pertence, qualificado mediante razão social, nome fantasia, CNPJ e inscrição estadual, se aplicável;

II - a data em que o mesmo foi autenticado;

III - a assinatura do servidor responsável pela autenticação, com carimbo que contenha sua matrícula.

Art. 12. O livro de reclamações, previsto no artigo 1º deste Decreto, após regulamentação específica, também poderá ser feito de forma eletrônica, nos exatos moldes da mencionada regulamentação.

Art. 13. No caso da verificação de ocorrência de crime contra a relação de consumo, o PROCON/RJ encaminhará cópia da reclamação para a Polícia Judiciária competente, que deverá apurar o ocorrido.

Parágrafo único. Em se tratando de reclamação em língua estrangeira, a cópia de que trata o caput deste artigo será encaminhada à Delegacia Especial de Apoio ao Turismo (DEAT) e à Secretaria de Estado de Turismo (SETUR).

Art. 14. O letreiro disposto no inciso III, do artigo 2º, da Lei Estadual 6.613, de 06 de dezembro de 2013, deverá ser afixado em local visível e deverá ser confeccionado no formato A5, com letras em fonte do tipo Arial, tamanho cinquenta.

Art. 15. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014

LUIZ FERNANDO DE SOUZA