

**LEI Nº 6.613, 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 Assembléia 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.

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. 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. 9º - VETADO.

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. 12 - VETADO.

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

Rio de Janeiro, 06 de dezembro de 2013

SÉRGIO CABRAL
Governador