

DECRETO Nº 44.810 DE 26 DE MAIO DE 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.

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 n.º 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