

LEI N.º 16.074, DE 26.07.16 (D.O. 28.07.16)

Dispõe sobre a criação do livro de reclamações do consumidor em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços no Estado do Ceará.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ.

FAÇO SABER QUE A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DECRETOU E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º A presente Lei torna obrigatória a existência e disponibilização do Livro de Reclamações ao dispor do consumidor em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços que estejam sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, sediados no Estado do Ceará.

Parágrafo único. As instituições que disponibilizarem meios formais e regulados para o registro de reclamações, pelos quais o consumidor possa obter cópia do registro ou cópia da gravação de sua reclamação e protocolo de seu atendimento, já atendem o disposto nesta Lei.

Art. 2º Caberá ao fornecedor de bens ou prestador de serviços:

I- possuir o Livro de Reclamações do Consumidor nos estabelecimentos;

II- facultar, imediata e gratuitamente ao consumidor o Livro de Reclamações do Consumidor sempre que lhe seja solicitado;

III- afixar no estabelecimento, em local de fácil visualização e com caracteres legíveis pelo consumidor, um letreiro com a seguinte informação: "Este estabelecimento dispõe do Livro de Reclamações do Consumidor";

IV- manter, por um período de 5 (cinco) anos, um arquivo organizado dos Livros de Reclamações do Consumidor 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.

Parágrafo único. 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 do Consumidor para consulta, à necessidade de identificação do consumidor.

Art. 4º Quando o Livro de Reclamações do Consumidor não for imediatamente disponibilizado, o consumidor pode requerer a presença de agentes policiais, dos Órgãos de Defesa do Consumidor (DECON, PROCON), a fim de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à Divisão de Fiscalização ou entidade que o substitua com cópia para o Ministério Público.

Art. 5º A reclamação será formulada através do preenchimento da folha de reclamação, que será composta por 3 (três) vias, sendo obrigatoriamente 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 do Consumidor e dele não pode ser retirada, 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 motivaram a reclamação, devendo constar assunto, hora, data.

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

Art. 6º 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. Na hipótese de ocorrência do disposto no *caput* deste artigo, o consumidor poderá, também, solicitar o auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

Art. 7º Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor ou prestador de serviços tem a obrigação de destacar do Livro de Reclamações do Consumidor a primeira via que, no prazo de 30 (trinta) dias, deve ser remetida ao DECON-CE ou a outra entidade reguladora do setor que o substitua.

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

Art. 8º Para efeito do disposto nesta Lei, a remessa da 1ª via da folha de reclamações pode ser acompanhada das alegações do fornecedor, bem como dos esclarecimentos e providências dispensados ao consumidor em virtude da reclamação.

Art. 9º 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 no Código de Defesa do Consumidor:

I - encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;

II - interdição do exercício da atividade;

III - privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 26 de julho de 2016.

Camilo Sobreira de Santana
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

Iniciativa: **DEPUTADO JOAQUIM NORONHA**