



Aprovada Lei que obriga a disponibilização do Livro de Reclamações do Consumidor.

Autor

- Victor Régis Brasil e Silva (Sócio Fundador da Dias, Brasil e Silveira Advocacia).

Aprovada e publicada no diário oficial do Ceará a lei estadual 16.074, de 26/07/2016, que obriga a disponibilização do polêmico Livro de Reclamações do Consumidor:

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.

Segundo o ato, estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor deverão disponibilizar um Livro para que os consumidores registrem suas reclamações sobre o estabelecimento imediatamente, sendo emitidas três vias: uma para o próprio reclamante, outra para a empresa e a última deverá ser encaminhada ao órgão fiscalizador competente, ou seja, o DECON/CE. Os documentos deverão ser mantidos pela empresa durante 05(cinco) anos após seu registro:

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.



Além da obrigação de disponibilização, deverá existir, em local visível, aviso sobre a existência do Livro. Em caso de indisponibilidade, o consumidor poderá requerer a presença de força policial, preferencialmente da Delegacia de Crimes Contra a Economia e Proteção ao Consumidor, para que seja feita a ocorrência, que posteriormente será encaminhada à Divisão de Fiscalização do Departamento Estadual do DECON/CE e ao Ministério Público:

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.

A empresa também poderá sofrer duras sanções em caso de desobediência aos preceitos legais, inclusive durante fiscalizações dos órgãos consumeristas:

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.*

Caso restem dúvidas, estamos ao seu dispor para quaisquer esclarecimentos em todos os nossos canais de comunicação.