



LEI Nº. 3.642 DE 15 DE JUNHO DE 2015.

Cria o livro de reclamações do Consumidor no âmbito do município de Santa Luzia- MG e dá outras providências.

O Povo do Município de Santa Luzia, Estado de Minas Gerais, por seus representantes legais, aprova, e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criado o livro de Reclamações do Consumidor, que tem como objetivo garantir uma melhor qualidade de prestação de serviços aos consumidores.

Art. 2º- Todo fornecedor, que comercialize bens ou preste serviço em todos os estabelecimentos do município de Santa Luzia- MG, deverão manter a vista dos consumidores o Livro de Reclamações do Consumidor de natureza física.

§ 1º- Na capa do livro referido no caput deste artigo, deverá ser escrito: Livro de reclamações do Consumidor, de forma ostensiva e legível.

§ 2º- Os fornecedores que, além do estabelecimento aberto ao público, utilizem meios virtuais para a venda de bens ou prestação de serviço, ou mantenham portal na internet, deverão adicionalmente implementar um Livro de Reclamações do Consumidor de natureza virtual.

Art. 3º- Para os efeitos dessa lei, entende-se por:

a) Reclamação: a manifestação dirigida por quem consome um bem ou serviço, à pessoa física ou jurídica que o comercializa ou presta, por consumidor que o considera insatisfatório.

b) Empresa titular de atividades reclamada: toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, titular de atividades ou estabelecimentos que comercializem bens ou prestem serviços em todo o território nacional.



Art. 4º- O livro de natureza física referido no caput do art. 1º deverá ser mantido à disposição dos consumidores, em local de fácil visualização e acesso.

Parágrafo Único- O livro de natureza virtual deverá ser mantido à disposição dos consumidores em local de fácil visualização e acesso.

Art. 5º- O estabelecimento deverá ostentar de forma permanente, perfeitamente legível e visível, um cartaz no qual se anuncie a existência do referido livro à disposição de quem o solicite, de natureza física e/ ou virtual, se for o caso.

Art. 6º- A reclamação no livro de natureza física será registrada pelo consumidor em 3 (três) vias.

§ 1º- O responsável pelo estabelecimento entregará ao consumidor 2 (duas) vias da reclamação.

§ 2º- O consumidor reclamante poderá enviar uma via ao órgão de defesa do consumidor de sua localidade.

§ 3º- Uma via de reclamação ficará no livro, não podendo dele ser retirado.

Art. 7º- Se o livro de reclamações é de natureza virtual, permitir-se-á que o consumidor imprima uma cópia de sua reclamação, além de requerer que seja remetida a mesma cópia para o seu endereço de correio eletrônico, no prazo de 48 horas.

Art. 8º- A reclamação deverá ser registrada de forma legível, clara e concisa, com o uso de caneta esferográfica, se for de natureza física, para evitar que a mesma se apague, preenchendo-se todas as informações exigidas pelo formulário.

§ 1º- Para registro da reclamação, o consumidor poderá consultar o Código de Defesa do Consumidor, disponível no estabelecimento, conforme prevê a Lei 12.291/ 10.



§ 2º- Compete ao consumidor guardar toda a eventual documentação que comprove o objeto da reclamação, tais como faturas, contratos, fotografias, materiais publicitários, entre outros, assim como a via da reclamação que lhe pertence.

§ 3º- Se houver alguma testemunha no momento da ocorrência do fato que gereu reclamação, poderá o consumidor obter os dados de contato da mesma, caso seja necessário contatá-la para um futuro testemunho em processo administrativo.

§ 4º- O registro da reclamação não impedirá que o consumidor utilize outros meios de proteção ao seu direito.

Art. 9º- Ocorrendo o furto ou roubo do livro de natureza física, deverá o fornecedor levantar o boletim de ocorrência em até 72 (setenta e duas horas) após o fato.

Art. 10º- A infração as normas previstas nesta lei constituirá violação às normas de proteção do consumidor, ficando o infrator sujeito às sanções previstas nos arts. 56 a 60 da Lei 8.078/ 90.

Art. 11º- O fornecedor deverá conservar o Livro de Reclamações, físico ou virtual, em seu poder, para eventual apresentação à autoridade de defesa do consumidor, por no mínimo 2 (dois) anos.

Art. 12º- Esta lei entra em vigor no prazo de 6 (seis) meses após a data de sua publicação.

Art. 13º- Revogam-se as disposições em contrário.”

Município de Santa Luzia, 15 de junho de 2015.

CARLOS ALBERTO PARRILLO CALIXTO

PREFEITO MUNICIPAL

