

Rio de Janeiro, 22 de maio de 2017.

Of. Circ. Nº 094/17

Assunto: obriga as empresas prestadoras de serviço a, previamente, informarem, aos consumidores, dados dos funcionários que executarão os serviços.

Senhor(a) Presidente,

Informamos que foi publicada no dia 15.5.2017, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, a Lei Estadual nº 7.574, de 12.05.2017 que obriga empresas prestadoras de serviços, quando acionadas para realizar qualquer reparo ou prestação de serviço nas residências ou sedes de seus consumidores a, em um prazo de pelo menos 1h antes do horário agendado para a realização do serviço solicitado pelo consumidor, enviar mensagem de celular a este, informando, no mínimo, o(s) nome(s) e o(s) número(s) do Documento de Identidade (RG) da(s) pessoa(s) que realizará(ão) o serviço solicitado, acompanhados de foto, sempre que possível.

O prestador de serviço, ao ser contatado pelo consumidor para solicitar o agendamento do serviço, deverá requerer o número de celular, através do qual a mensagem será enviada e, no caso do consumidor declarar que não possui celular, deverá o aviso, ser enviado por e-mail, igualmente informado pelo solicitante do serviço e, na falta deste, tal circunstância deve ser documentada pela empresa prestadora de serviços em seus registros, devendo, ainda, informar "palavra chave" ao solicitante, a qual será informada ao mesmo pelo(s) funcionário(s) enviado(s) pela empresa, ao comparecer(em) ao local.

Para fins desta Lei, dentre outras, são consideradas prestadoras de serviços as empresas especializadas em reparos elétricos e eletrônicos e autorizadas de empresas de aparelhos de utilidades domésticas.

O Poder Executivo regulamentará a presente Lei e o seu descumprimento sujeitará ao infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo a multa ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON.

Esta Lei entra em vigor 60 dias após a data de sua publicação e permanecemos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,



Natan Schiper
Diretor Secretário

Lei Estadual nº 7.574, de 12 de maio de 2017

OBRIGA AS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO A, PREVIAMENTE, INFORMAREM, AOS CONSUMIDORES, DADOS DOS FUNCIONÁRIOS QUE EXECUTARÃO OS SERVIÇOS DEMANDADOS EM SUAS RESIDÊNCIAS OU SEDES.

Art. 1º- As empresas prestadoras de serviços, quando acionadas para realizar qualquer reparo ou prestação de serviço nas residências ou sedes de seus consumidores, ficam obrigadas a, em um prazo de pelo menos 1h (uma hora) antes do horário agendado para a realização do serviço solicitado pelo consumidor, enviar mensagem de celular a este, informando, no mínimo, o(s) nome(s) e o(s) número(s) do Documento de Identidade (RG) da(s) pessoas que realizarão o serviço solicitado, acompanhados de foto, sempre que possível.

§1º- Ao ser contatado pelo consumidor para solicitar o agendamento do serviço, o prestador deverá requerer o número de celular, através do qual a mensagem será enviada e, no caso do consumidor declarar que não possui celular, deverá o aviso, contendo os dados descritos no caput, ser enviado por e-mail, igualmente informado pelo solicitante do serviço.

§2º- Caso o solicitante igualmente não forneça e-mail para envio das informações, tal circunstância deve ser documentada pela empresa prestadora de serviços em seus registros, devendo, ainda, informar “palavra chave” ao solicitante, a qual será informada ao mesmo pelo(s) funcionário(s) enviado(s) pela empresa, ao comparecer(em) ao local.

Art. 2º- Para fins da presente Lei, dentre outros, são consideradas prestadoras de serviços:

- I- empresas de telefonia e internet;
- II- empresas de televisão a cabo, satélite, digital, e afins;
- III- empresas especializadas em reparos elétricos e eletrônicos;
- IV- autorizadas de empresas de aparelhos de utilidades domésticas;
- V- concessionárias de energia elétrica;
- VI- empresas fornecedoras de gás encanado para fins residenciais;
- VII- empresas de seguro.

Art. 3º- O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo a multa ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Pro- gramas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON.

Art. 4º- O Poder Executivo regulamentará a presente Lei.

Art. 5º- As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas no orçamento; suplementadas, se necessário.

Art. 6º- Esta Lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 12 de maio de 2017
LUIZ FERNANDO DE SOUZA
Governador