



LEI Nº 10.829, DE 11 DE ABRIL DE 2018

Obriga os estabelecimentos comerciais e empresariais prestadores de serviços de assistência técnica de qualquer natureza localizados no Estado do Espírito Santo a fornecerem aos consumidores protocolo de atendimento e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os estabelecimentos comerciais e empresariais prestadores de serviços de assistência técnica de qualquer natureza localizados no Estado do Espírito Santo deverão fornecer aos consumidores protocolo de atendimento informando a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao local.

§ 1º A obrigação de que trata o *caput* deverá ser cumprida mesmo nos casos em que a reclamação do consumidor não gere ordem de serviço.

§ 2º Os estabelecimentos referenciados no *caput* deverão manter pelo prazo mínimo 5 (cinco) anos um registro de todos os protocolos emitidos.

Art. 2º Com a finalidade de que seja garantido o efetivo cumprimento do disposto nesta Lei, os prestadores de assistência técnica deverão fixar, em lugar de fácil visualização pelo consumidor, cartaz não inferior ao tamanho de uma folha A4, informando a obrigação de fornecerem protocolo de atendimento nos termos desta Lei.

Art. 3º O não atendimento ao disposto nesta Lei sujeitará o responsável ao pagamento de multa de 20 (vinte) Valores de Referência do Tesouro Estadual – VRTEs para cada protocolo que o fornecedor se recusar a entregar ao consumidor, e de 35 (trinta e cinco) VRTEs para cada ausência de registro de ocorrência realizada nos termos desta Lei.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Anchieta, em Vitória, 11 de abril de 2018.

PAULO CESAR HARTUNG GOMES
Governador do Estado

Este texto não substitui o publicado no DOE de 12/04/2018.