



## RIO GRANDE DO NORTE

LEI Nº 10.175, de 21 de fevereiro de 2017.

*Dispõe sobre a aplicação de sanção aos abusos praticados em atendimento realizado ao consumidor, através de serviços de telefonia, e dá outras providências.*

**O PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 49, § 7º, da Constituição do Estado, combinado com o artigo 71, II, do Regimento Interno (Resolução nº 46, de 14 de dezembro de 1990).

**FAÇO SABER** que o **PODER LEGISLATIVO** aprovou e **EU** promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. As empresas prestadoras de serviços e de venda de produtos que operam através de serviços de telefonia, o chamado telemarketing, no Estado do Rio Grande do Norte, obedecerão às normas estabelecidas nesta Lei para o atendimento ao consumidor.

Art. 2º. O atendimento pessoal, eletrônico ou gravação deve ser ágil.

I – No atendimento pessoal, em caso de cancelamento do serviço ou produto, o atendente deverá viabilizar de modo rápido e seguro a garantir a vontade manifesta do consumidor.

II – No atendimento eletrônico ou gravação deve constar como primeira opção o cancelamento, de modo fácil e simples.

Art. 3º. O consumidor, ao entrar em contato com a empresa prestadora de serviço ou fornecedora de produtos, através da central de atendimento ao cliente via telefone, deverá ter a sua ligação gravada, sendo gerado número de protocolo para cada atendimento.

Art. 4º. O consumidor que manifestar sua vontade no cancelamento do produto ou serviço terá sua vontade respeitada de imediato.

§1º. Não sendo possível realizar o cancelamento no primeiro atendimento (primeiro protocolo), esta solicitação não deverá ultrapassar o máximo de 03 (três) atendimentos, sob pena de multa.

§2º. As ações e serviços de telefonia devem ser realizados em horário comercial, sendo vedada a sua promoção nos finais de semana e feriados, salvo autorização prévia e expressa do destinatário.

Art. 5º. No caso de desobediência ao disposto no artigo 4º, § 1º, ao infrator será aplicada multa de R\$1.000,00 (mil reais), por reclamação comprovada.

Parágrafo único. O consumidor que fizer a mesma reclamação por mais de uma tentativa, restando esta comprovada, a empresa será considerada reincidente multiplicando a multa em 10 vezes.

Art. 6º. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, Palácio “**JOSÉ AUGUSTO**”, em Natal, 21 de fevereiro de 2017.

Deputado **GUSTAVO CARVALHO**  
Presidente em exercício