



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei n° 1390/2025

Processo Número: **52677/2025** | Data do Protocolo: 16/12/2025 18:16:35



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200340039003500370035003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Altera a Lei nº 17.832, de 2023, para dispor sobre direitos dos consumidores em casos de falta de energia elétrica

Artigo 1º - A Lei nº 17.832, de 2023, passa a vigor com as seguintes alterações:

“Capítulo XV-A - Do fornecimento de energia elétrica

Artigo 206-A - Todos os consumidores, residenciais, comerciais e industriais, sejam pessoas físicas ou jurídicas, têm direito ao fornecimento ininterrupto de energia elétrica.

Artigo 206-B - Em caso de interrupção para manutenção programada, será dado aviso prévio aos consumidores com antecedência de no mínimo 5 (cinco) dias.

§1º - O aviso conterá, no mínimo, a informação sobre as áreas que terão o fornecimento desligado, o horário do desligamento e do religamento.

§2º - A manutenção não poderá exceder 24 (vinte e quatro) horas.

§3º - O aviso será enviado aos consumidores por meio de carta, *e-mail*, SMS, aplicativo de mensagem ou outro meio que garanta a comunicação direta.

§4º - Além do aviso direto, a concessionária deverá afixar cartazes nas vias atingidas.

Artigo 206-C - Havendo interrupção de energia em caso alheio à manutenção programa, deverá haver restabelecimento em:

I - 2 (duas) horas, em caso em que não haja evento climático;

II - 4 (quatro) horas, em casos envolvendo queda de árvores, vandalismo, furto ou roubo de fios ou similares;

III - 6 (seis) horas, em caso de chuva ou vento leve ou moderado;





IV - 12 (doze) horas, em caso de chuva ou vento fortes;

V - 24 (vinte e quatro) horas, em caso de chuva ou ventos catastróficos.

Parágrafo único - Considera-se:

I - chuva ou vento leve ou moderado o vento de 50km/h a 61km/h e a chuva de até 10mm/h.

II - chuva ou vento fortes, o vento de 62 km/h a 103km/h e chuva de 100mm/h a 50mm/h

III - chuva ou vento catastrófico, o vento superior a 103 km/h e chuva superior a 50mm/h

§3º - É responsabilidade da concessionária comprovar a velocidade dos ventos e o volume da chuva, presumindo-se, caso não haja prova, que o evento climático foi de pouca intensidade.

Artigo 206-D - A queda de árvores, a necessidade da sua remoção ou a necessidade do uso de outros serviços públicos para que a concessionária possa restabelecer a energia não isenta a concessionária de responsabilidade perante os consumidores.

Parágrafo único - A concessionária pode voltar-se contra o Poder Público ou contra o responsável pelo serviço omissivo em ação regressiva.

Artigo 206-E - Ocorrida a queda de energia, a concessionária deverá, em até 45 (quarenta e cinco) minutos:

I - informar as áreas afetadas;

II - classificar o evento climático;

III - com base na classificação do evento climático, divulgar o horário máximo de retomada do fornecimento, sendo-lhe facultado divulgar horário inferior ao máximo previsto nesta Lei.

§1º - É vedado à concessionária:

I - restabelecer a energia em prazo superior ao desta Lei;

II - aumentar o horário máximo para a retomada da energia após a sua divulgação.

§2º - A divulgação será feita por meio dos





meios de comunicação de massa, internet, SMS e aplicativos de mensagem.

§3º - O Estado pode, em até 1 (um) ano a partir do evento que gerou a interrupção de energia contestar os critérios de classificação da concessionária por meio de processo administrativo, sempre de forma favorável ao consumidor.

§4º - No caso do §3º, reclassificado o evento climático, o Estado pode, no mesmo processo administrativo, aplicar as sanções previstas nesta Lei e em outras leis.

Artigo 206-F - Sem prejuízo de outras sanções e de ações individuais ou coletivas para a reparação de qualquer espécie de dano, o descumprimento das medidas previstas nesta Lei acarreta multa.

§1º - A multa será de 100.000 (cem mil) UFESPs e será majorada em mais 10.000 (dez mil) UFESPs a cada duas horas adicionais para a retomada integral do fornecimento de energia.

§2º - A multa é aplicada em triplo se houver reincidência em um período de 3 (três) anos.

Artigo 206-G - A concessionária deverá divulgar os prazos máximos de restabelecimento de energia previstos nesta Lei em sua fatura mensal e em demais comunicações enviadas aos usuários, seja em papel ou meio eletrônico.

Artigo 206-H - O crime de dano, roubo, furto ou assemelhado não isenta a concessionária de nenhuma responsabilidade.

Parágrafo único - A concessionária poderá voltar-se, regressivamente, contra o autor do crime ou contra o Poder Público omissor.

Artigo 206-I - Sempre que lei estadual, federal ou regulamento administrativo for mais favorável ao consumidor de energia elétrica do que esta Lei, aplicar-se-á a norma mais favorável, em especial no que tange aos prazos de retomada do fornecimento

Parágrafo único - As sanções previstas nesta Lei podem ser aplicadas mesmo se os prazos





de retomada de fornecimento forem reduzidos por lei ou regulamento”.

Artigo 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias da sua publicação oficial.

Guto Zacarias

Deputado estadual (UNIÃO)

Justificação

Este Projeto de Lei visa fortalecer a proteção dos consumidores do Estado de São Paulo diante das crescentes e, muitas vezes, prolongadas interrupções no fornecimento de energia elétrica, que causam prejuízos e transtornos significativos à população, ao comércio e à indústria. A energia elétrica é um serviço essencial à vida moderna, e sua falha afeta desde a conservação de alimentos e o uso de eletrodomésticos até a segurança, o trabalho e a saúde.

O objetivo primordial é estabelecer parâmetros claros, transparentes e mais rigorosos para a atuação das concessionárias de energia, garantindo o direito fundamental do consumidor à continuidade do serviço.

O projeto de lei afirma de forma expressa o direito de todos os consumidores ao fornecimento ininterrupto de energia elétrica, sublinhando o caráter essencial e inadiável desse serviço.

Para as interrupções necessárias para manutenção, a proposta estabelece um prazo mínimo de aviso prévio razoável e detalhado (identificação de áreas, horários de desligamento e religamento), além de limitar o tempo máximo de paralisação. Isso permite que consumidores (sejam residências, comércios ou indústrias) se preparem e minimizem seus prejuízos e inconvenientes.

A medida mais impactante é a criação de uma tabela de prazos máximos para o restabelecimento do fornecimento em casos de interrupções não programadas, classificando-as conforme a causa (sem evento climático, vandalismo, ou diferentes intensidades de chuvas e ventos). Isso confere objetividade e celeridade à resolução dos problemas, diminuindo a discricionariedade da concessionária e a morosidade no atendimento.

O projeto deixa claro que a necessidade de coordenação com outros órgãos públicos (como a remoção de árvores ou outros serviços) ou a ocorrência de crimes (como furto ou vandalismo) não isenta a concessionária de sua responsabilidade perante o consumidor, garantindo que o ônus da interrupção do serviço não recaia sobre o usuário final. A concessionária, por sua vez, mantém o direito de buscar ressarcimento de terceiros responsáveis.

Impõe-se à concessionária o dever de comunicar de forma rápida (em até





45 minutos da queda de energia) as áreas afetadas, classificar o evento climático e divulgar o horário máximo para a retomada do fornecimento. A obrigatoriedade de utilizar múltiplos meios de comunicação de massa e direta assegura que a informação chegue a todos os afetados.

O texto confere ao Estado a prerrogativa de fiscalizar e contestar os critérios de classificação dos eventos climáticos utilizados pela concessionária, sempre em benefício do consumidor, podendo aplicar sanções caso a classificação seja inadequada, reforçando o papel regulador e protetor do Poder Público.

Para garantir o cumprimento das novas regras, são previstas muitas substanciais e progressivas, que são triplicadas em caso de reincidência. O caráter punitivo busca desestimular a inação e incentivar o investimento na qualidade e resiliência da rede.

O projeto adota o princípio da aplicação da norma mais favorável ao consumidor, assegurando que, caso surjam regras federais ou estaduais, ou regulamentos administrativos, que ofereçam prazos de restabelecimento ainda menores ou direitos mais amplos, estas serão imediatamente aplicadas.

Em suma, este Projeto de Lei é uma resposta legislativa às demandas da sociedade paulista por um serviço de energia elétrica mais confiável e um tratamento mais digno e transparente em situações de falha. Ele reforça a proteção consumerista, impõe deveres claros às concessionárias e estabelece um regime de fiscalização e sanções mais robusto.

Guto Zacarias - UNIÃO



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200370032003400300035003A005000

Assinado eletronicamente por **Guto Zacarias** em 16/12/2025 17:07

Checksum: **457C237D2D753B013870010373EB6231F5B5379B1AE05AD00E69BEDE00321F10**



[Ficha informativa](#)
[Texto compilado](#)

LEI N° 17.832, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2023

(Última atualização: ADI - TJSP n° 2342591-64.2023.8.26.0000, de 15/12/2023)

(Projeto de lei n° 81/2023, do Deputado Thiago Auricchio - PL)

Consolida a legislação relativa à defesa do consumidor

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1° - Capítulo I

Disposições Preliminares

Artigo 1° - Esta lei consolida a legislação relativa à defesa do consumidor, criando a Consolidação das Leis em Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo.

Artigo 2° - Esta Consolidação não afasta a incidência de outros princípios, diretrizes e normas de proteção e defesa do consumidor, notadamente o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Artigo 3° - Encontram-se consolidados neste trabalho os seguintes dispositivos legais:

- I - Lei n° 2.831, de 12 de maio de 1981;
- II - Lei n° 9.489, de 04 de março de 1997;
- III - Lei n° 9.791, de 30 de setembro de 1997;
- IV - Lei n° 10.241, de 17 de março de 1999;
- V - Lei n° 10.337, de 30 de junho de 1999;
- VI - Lei n° 10.351, de 12 de agosto de 1999;
- VII - Lei n° 10.386, de 22 de outubro de 1999;
- VIII - Lei n° 10.467, de 20 de dezembro de 1999;
- IX - Lei n° 10.499, de 05 de janeiro de 2000;
- X - Lei n° 10.863, de 03 de setembro de 2001;
- XI - Lei n° 10.928, de 15 de outubro de 2001;
- XII - vetado;
- XIII - Lei n° 10.993, de 21 de dezembro de 2001;
- XIV - Lei n° 11.078, de 04 de abril de 2002;
- XV - Lei n° 11.255, de 04 de novembro de 2002;
- XVI - Lei n° 11.260, de 08 de novembro de 2002;
- XVII - Lei n° 11.886, de 01 de março de 2005;
- XVIII - Lei n° 12.151, de 12 de dezembro de 2005;
- XIX - Lei n° 12.154, de 16 de dezembro de 2005;
- XX - Lei n° 12.253, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXI - Lei n° 12.255, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXII - Lei n° 12.278, de 21 de fevereiro de 2006;



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 340034003900340030003A00500052004100, Documento assinado digitalmente

XXIII - Lei n° 12.281, de 22 de fevereiro de 2006;
XXIV - Lei n° 12.623, de 25 de junho de 2007;
XXV - vetado;
XXVI - Lei n° 13.035, de 29 de maio de 2008;
XXVII - Lei n° 13.226, de 07 de outubro de 2008;
XXVIII - Lei n° 13.551, de 02 de junho de 2009;
XXIX - Lei n° 13.552, de 02 de junho de 2009;
XXX - Lei n° 13.747, de 07 de outubro de 2009;
XXXI - Lei n° 13.817, de 23 de novembro de 2009;
XXXII - Lei n° 13.835, de 30 de novembro de 2009;
XXXIII - Lei n° 13.872, de 15 de dezembro de 2009;
XXXIV - Lei n° 14.180, de 07 de julho de 2010;
XXXV - Lei n° 14.274, de 16 de dezembro de 2010;
XXXVI - Lei n° 14.364, de 15 de março de 2011;
XXXVII - Lei n° 14.463, de 25 de maio de 2011;
XXXVIII - Lei n° 14.465, de 01 de junho de 2011;
XXXIX - Lei n° 14.472, de 22 de junho de 2011;
XL - Lei n° 14.513, de 24 de agosto de 2011;
XLI - Lei n° 14.516, de 31 de agosto de 2011;
XLII - Lei n° 14.536, de 06 de setembro de 2011;
XLIII - Lei n° 14.677, de 29 de dezembro de 2011;
XLIV - Lei n° 14.734, de 09 de abril de 2012;
XLV - Lei n° 14.951, de 06 de fevereiro de 2013;
XLVI - Lei n° 14.953, de 20 de fevereiro de 2013;
XLVII - Lei n° 15.060, de 01 de julho de 2013;
XLVIII - Lei n° 15.248, de 17 de dezembro de 2013;
XLIX - Lei n° 15.426, de 22 de maio de 2014;
L - Lei n° 15.659, de 09 de janeiro de 2015;
LI - Lei n° 15.854, de 02 de julho de 2015;
LII - Lei n° 15.868, de 23 de julho de 2015;
LIII - Lei n° 16.119, de 18 de janeiro de 2016;
LIV - Lei n° 16.120, de 18 de janeiro de 2016;
LV - Lei n° 16.383, de 01 de fevereiro de 2017;
LVI - Lei n° 16.416, de 11 de maio de 2017;
LVII - Lei n° 16.545, de 10 de outubro de 2017;
LVIII - Lei n° 16.624, de 15 de dezembro de 2017;
LIX - Lei n° 16.656, de 12 de janeiro de 2018;
LX - Lei n° 16.674, de 13 de março de 2018;
LXI - Lei n° 16.725, de 22 de maio de 2018;
LXII - Lei n° 16.726, de 22 de maio de 2018;
LXIII - Lei n° 16.727, de 22 de maio de 2018;
LXIV - Lei n° 16.730, de 22 de maio de 2018;
LXV - Lei n° 16.731, de 22 de maio de 2018;
LXVI - Lei n° 16.878, de 20 de dezembro de 2018;
LXVII - Lei n° 16.927, de 16 de janeiro de 2019;
LXVIII - Lei n° 17.196, de 23 de outubro de 2019;
LXIX - Lei n° 17.296, de 22 de outubro de 2020;
LXX - Lei n° 17.301, de 01 de dezembro de 2020;
LXXI - Lei n° 17.334, de 09 de março de 2021;
LXXII - Lei n° 17.335, de 09 de março de 2021;
LXXIII - Lei n° 17.388, de 28 de julho de 2021;
LXXIV - Lei n° 17.458, de 25 de novembro de 2021.



Capítulo II

Dos Estabelecimentos em geral

Seção I

Do preço de produtos e serviços

Artigo 4° - Ficam os fornecedores obrigados a informar aos consumidores, além do preço à vista de produtos e serviços, os valores, quantidade de parcelas e juros, bem como o preço total a prazo.

Parágrafo único - O disposto no "caput" refere-se às informações prestadas pelos fornecedores por meio de cartazes expostos em seus estabelecimentos comerciais e nas vias públicas; panfletos distribuídos em residências e por jornais de bairro ou de grande circulação; demais meios de comunicação; e anúncios em vitrines, araras, prateleiras e qualquer outro lugar onde o produto ou serviço seja exibido ao consumidor.

Seção II

Das condições de apresentação de ofertas de produtos e serviços

Artigo 5° - O fornecedor, ao disponibilizar catálogo, cardápio ou qualquer espécie de oferta, física ou virtual, na área do estabelecimento ou não, visando à comercialização ou divulgação de produtos e serviços, deverá indicar:

I - o preço individualizado do produto ou serviço;

II - a identificação de marca e modelo do produto, quando for o caso, de cada um dos itens;

III - o período de vigência dos preços praticados.

Artigo 6° - A infração às disposições do artigo anterior acarretará ao responsável infrator o sistema de penalidades previsto nos artigos 56 e 57 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção III

Da fixação de data e turno para a entrega dos produtos ou a realização dos serviços

Artigo 7° - Ficam os fornecedores de bens e serviços que atuam no mercado de consumo, no âmbito do Estado, obrigados a fixar data e turno para a realização dos serviços ou a entrega dos produtos, sem qualquer ônus adicional aos consumidores.

- O Supremo Tribunal Federal, nos embargos de declaração no [RE n° 913.517](#), estendeu ao artigo 7° desta lei a interpretação conforme a Constituição conferida à [Lei n° 13.747, de 07/10/2009](#), para afastar a sua incidência sobre os serviços de energia elétrica.

Artigo 8° - Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas:

I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete e onze horas);

II - turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);

III - turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove e vinte e três horas).

§ 1° - No ato de finalização da contratação de fornecimento de bens ou prestação de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor documento por escrito contendo as seguintes informações:

1. identificação do estabelecimento, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/ MF), o



endereço e o número do telefone para contato;

2. descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

3. data e turno em que deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;

4. endereço onde deverá ser entregue o produto ou prestado o serviço.

§ 2° - No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que refere o parágrafo anterior deverá ser enviado ao consumidor previamente à entrega do produto ou à prestação do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio adequado.

- O Supremo Tribunal Federal, nos embargos de declaração no [RE nº 913.517](#), estendeu ao artigo 8° desta lei a interpretação conforme a Constituição conferida à [Lei nº 13.747, de 07/10/2009](#), para afastar a sua incidência sobre os serviços de energia elétrica.

Artigo 9° - O descumprimento dos artigos desta seção sujeitará o infrator às sanções estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

- O Supremo Tribunal Federal, nos embargos de declaração no [RE nº 913.517](#), estendeu ao artigo 9° desta lei a interpretação conforme a Constituição conferida à [Lei nº 13.747, de 07/10/2009](#), para afastar a sua incidência sobre os serviços de energia elétrica.

Seção IV

Da divulgação do "ranking" dos fornecedores mais reclamados

Artigo 10 - O "ranking" dos 10 (dez) fornecedores mais reclamados, de acordo com o cadastro de reclamações fundamentadas divulgado anualmente pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, deverá ser divulgado por cada um desses fornecedores, de maneira visível, clara, ostensiva, nos respectivos pontos de atendimento ou de venda, físicos e virtuais, inclusive aqueles em forma de "stands" ou destinados exclusivamente a atendimento, observado o disposto nesta seção e em seu regulamento.

§ 1° - O PROCON poderá realizar o agrupamento de fornecedores reclamados que pertençam a um mesmo grupo econômico, somando as reclamações de cada um deles, hipótese na qual figurará no "ranking" de que trata o artigo anterior a denominação do grupo econômico com a respectiva soma total dos registros.

§ 2° - Na hipótese de que trata o § 1° deste artigo, aplicar-se-á a cada um dos fornecedores reclamados integrantes do grupo econômico presente no "ranking" dos 10 (dez) fornecedores mais reclamados a obrigação prevista no "caput" deste artigo.

§ 3° - O padrão, dizeres, forma, localização e tamanho de divulgação das informações de que trata esta seção serão definidos em regulamento.

§ 4° - A atualização e difusão das informações divulgadas devem ser realizadas anualmente, no prazo de até 30 (trinta) dias após a publicação, pelo PROCON, do cadastro de reclamações fundamentadas e do "ranking" dos 10 (dez) fornecedores ou grupos econômicos de fornecedores mais reclamados, com a afixação de novo rol nos locais definidos neste artigo.

Artigo 11 - O descumprimento do artigo anterior e em seu regulamento sujeita o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Seção V

Da informação do endereço das instalações comerciais

Artigo 12 - Ficam os fornecedores de serviços de qualquer natureza obrigados a disponibilizar, nas faturas ou boletos mensais de cobrança, o endereço completo de suas instalações comerciais.

Artigo 13 - Para os efeitos desta seção, considera-se endereço completo:

I - nome da rua ou avenida;

II - número do imóvel;



III - andar e sala, ou conjunto se for o caso;

IV - bairro e cidade;

V - código de endereçamento postal.

§ 1º - Não será considerado endereço completo o número da caixa postal.

§ 2º - O e-mail ou o sitio eletrônico na internet são considerados endereços suplementares, não substituindo os descritos nos incisos de I a V deste artigo.

Seção VI

Dos serviços telefônicos de atendimento ao cliente

Artigo 14 - Os fornecedores de produtos e demais empresas, que se utilizam de serviços telefônico ou eletrônico de atendimento ao cliente, deverão informar ao usuário o tempo estimado de espera para o atendimento da respectiva ligação.

Seção VII

Da afixação do endereço e o número dos telefones do PROCON e da Delegacia de Polícia

Artigo 15 - Ficam os estabelecimentos comerciais, assim como os de prestação de serviços, inclusive os oficiais, obrigados a afixarem, em lugar visível, o endereço e o número dos telefones da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, assim como os da Delegacia de Polícia à qual está jurisdicionado o estabelecimento.

Seção VIII

Das obrigações dos bancos de dados e cadastros relativos a consumidores

Artigo 16 - Ficam os responsáveis por bancos de dados e cadastros de consumidores, bem como serviços de proteção ao crédito e congêneres, que atuem no Estado, obrigados a comunicar, imediatamente e por escrito, ao consumidor, quando da abertura de qualquer cadastro, ficha ou registro de dados pessoais e de consumo, que envolvam seu nome ou número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF/MF.

Parágrafo único - Os responsáveis, referidos no "caput", obrigam-se a expurgar de seus sistemas de armazenamento informações sobre pessoas físicas e jurídicas, que tenham quitado seus débitos, ou que, por decisão judicial, tiveram julgadas como extintas eventuais demandas causadoras de restrições creditórias.

Artigo 17 - A exclusão de que trata esta seção far-se-á da mesma forma como os bancos de dados e cadastros obtêm as informações cartorárias iniciais, dos distribuidores judiciais e extrajudiciais, por sua conta e risco.

Seção IX

Da extensão do benefício de novas promoções aos clientes preexistentes

Artigo 18 - Ficam os fornecedores de serviços prestados de forma contínua obrigados a conceder a seus clientes preexistentes os mesmos benefícios de promoções posteriormente realizadas.

Parágrafo único - Para os efeitos desta seção, enquadram-se na classificação de prestadores de serviços contínuos, dentre outros:

1. energia elétrica, água, gás e outros serviços essenciais;
2. operadoras de TV por assinatura;
3. provedores de internet;



4. operadoras de planos de saúde;

5. outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores.

Artigo 19 - A extensão do benefício de promoções realizadas pelas empresas prestadoras de serviço a seus antigos clientes será automática, a partir do lançamento da promoção, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Artigo 20 - O fornecedor de serviço que não cumprir o disposto nesta seção ficará sujeito às seguintes sanções:

I - multa de 10 (dez) a 1.000 (mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, para cada cliente anterior à promoção não beneficiado pela promoção lançada;

II - multa em dobro e cassação da inscrição estadual, em caso de reincidência.

Artigo 21 - A fiscalização desta seção ficará a cargo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, que poderá firmar convênios com os Municípios para o mesmo fim.

Seção X

Das formas de afixação de preços de produtos e serviços

Artigo 22 - São admitidas as seguintes formas de afixação de preços:

I - no comércio em geral, através de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, ou em vitrines, nas quais constem os seus preços à vista e em caracteres legíveis;

II - em autosserviços, supermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto sem intervenção do comerciante, com a impressão ou fixação de código referencial, ou ainda com afixação de código de barras, desde que haja informação de forma clara e legível junto aos itens expostos, no que diz respeito a preço à vista, nome, descrição do produto, peso, quantidade e referido código, ficando no entanto dispensado este quando se trata de produto cujo código varie em função de cor, fragrância ou sabor e não houver alteração de preço;

III - na impossibilidade de afixação dos preços conforme estabelecido nos incisos I e II deste artigo, será permitido o uso de relação de preços dos produtos expostos, assim como os dos serviços oferecidos, o que deverá ocorrer de forma escrita, clara e em caracteres legíveis, de forma que demonstre inequivocamente tratar-se de seu preço, e também deverá ser colocada em local e quantidade que o consumidor possa consultá-la independentemente de solicitação;

IV - em estabelecimentos que operem com equipamento de leitura ótica, no caso de código de barras, o preço de venda poderá ser consultado pelos consumidores em leituras eletrônicas, localizadas dentro da área de venda dos estabelecimentos e em locais de fácil acesso, em quantidade e distância a serem regulamentadas pelo Poder Executivo, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III deste artigo.

Seção XI

Do atendimento prioritário às pessoas em tratamento oncológico

Artigo 23 - Os estabelecimentos públicos estaduais, as agências bancárias, os estabelecimentos comerciais e os estabelecimentos privados de prestação de serviço de qualquer natureza prestarão, durante todo o horário de funcionamento, atendimento prioritário às pessoas que fazem qualquer tipo de tratamento oncológico.

Parágrafo único - Para receber o atendimento prioritário, o paciente deverá estar munido de declaração médica que ateste a sua condição.

Artigo 24 - Os estabelecimentos indicados no artigo anterior deverão dar ampla divulgação do conteúdo desta seção em suas dependências.



Artigo 25 - Os estabelecimentos que operam por meio de sistema de filas e caixas deverão disponibilizar caixa ou guichê específico para prestar o atendimento prioritário de que trata esta seção.

§ 1º - Os estabelecimentos deverão indicar de maneira explícita qual é o caixa ou guichê destinado a prestar o atendimento prioritário objeto desta seção.

§ 2º - O caixa ou guichê destinado à prestação do atendimento prioritário mencionado no § 1º não é de atendimento exclusivo, podendo atender aos demais usuários quando não houver clientes com direito à prioridade.

Seção XII

Das informações das embalagens de leite fluido

Artigo 26 - O leite fluido posto à disposição do consumidor no Estado de São Paulo deverá trazer em sua embalagem informações adequadas sobre as características, qualidades e composição do produto.

§ 1º - O consumidor deve ser informado sobre o tipo higiênico-sanitário e tecnológico de produção de leite.

§ 2º - As informações devem ser claras e compreensíveis ao consumidor comum.

Artigo 27 - As informações de que trata o artigo anterior são aquelas que se referem às qualidades físico-químicas, bioquímicas, microbiológicas e nutricionais do leite.

Artigo 28 - O leite artificialmente enriquecido com vitaminas e sais minerais deve trazer esta característica de forma destacada em sua embalagem.

Parágrafo único - O fornecedor deve alertar sobre os riscos do leite enriquecido com ferro para a saúde dos portadores de talassemia.

Seção XIII

Da impressão de aviso nas embalagens que contenham alimentos geneticamente modificados

Artigo 29 - Toda embalagem utilizada no acondicionamento de alimento geneticamente modificado, comercializado no Estado de São Paulo, deverá conter, impresso, de forma a propiciar fácil leitura no ato da compra, a seguinte frase: "ALIMENTO GENETICAMENTE MODIFICADO".

Artigo 30 - Se o alimento geneticamente modificado for vendido a granel, no local onde este estiver exposto para venda, deverá constar a frase a que se refere o artigo anterior.

Parágrafo único - Se em sua composição, em qualquer proporção, o produto, acondicionado em embalagem, contiver alimento geneticamente modificado, nesta deverá constar, impressa, a seguinte frase: "CONTÉM, NA COMPOSIÇÃO, ALIMENTO GENETICAMENTE MODIFICADO".

Seção XIV

Da rotulagem de produtos que venham a ter peso ou tamanho reduzido

Artigo 31 - Fica estabelecido que, no âmbito do Estado de São Paulo, os fornecedores de produtos, quando pretenderem realizar a redução do peso ou tamanho desses produtos sem a correspondente redução proporcional do preço, deverão observar o disposto nesta seção.

Parágrafo único - As disposições desta seção se aplicam ainda a todas as reduções de peso ou tamanho, mesmo que acompanhadas da redução de preço.

Artigo 32 - As alterações de que trata esta seção deverão ser comunicadas pelo fornecedor ao Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da efetiva redução.



Parágrafo único - A comunicação prevista neste artigo deverá ser instruída com relatório especificando detalhadamente os motivos da redução, no qual constarão obrigatoriamente todas as informações sobre a embalagem, o rótulo, preço de custo e preço de venda, bem como as informações já definidas em regulamentos do Poder Executivo.

Artigo 33 - O Poder Executivo divulgará a lista de produtos e marcas que terão redução de seu peso ou medida.

Artigo 34 - Os produtos que sofrerem as alterações previstas no primeiro artigo desta seção deverão ser rotulados pelo fornecedor com as seguintes mensagens:

I - "ESTE PRODUTO TEVE SEU PESO REDUZIDO", quando se tratar de redução do peso do produto;

II - "ESTE PRODUTO TEVE SEU TAMANHO REDUZIDO", quando se tratar de redução da medida do produto.

Artigo 35 - As mensagens previstas nos incisos do artigo anterior deverão ocupar pelo menos 20% (vinte por cento) do tamanho da embalagem e deverão ser impressas em letras pretas com fundo amarelo.

Artigo 36 - Aos consumidores que adquirirem os produtos em desconformidade com a presente seção, fica assegurado o direito de trocá-los por outro produto de sua livre escolha ou obter a devolução do valor pago em dinheiro.

Seção XV

Da rotulagem de produtos transgênicos no Estado

Artigo 37 - Na comercialização de produtos destinados ao consumo humano ou animal, ou ainda utilizados na agricultura, é obrigatória a presença de informação visível para os consumidores a respeito de sua origem e procedência quando for constatada a presença de organismo transgênico em proporção igual ou superior ao limite de 1% (um por cento), com a seguinte classificação: "transgênico".

§ 1º - Nos produtos embalados ou vendidos a granel, ou ainda "in natura", nos rótulos das embalagens ou dos recipientes em que estão contidos deverá constar, em destaque, no painel principal e em conjunto com o símbolo definido pelo Ministério da Justiça (T), uma das seguintes expressões:

I - "(nome do produto) transgênico";

II - "contém (nome do ingrediente ou ingredientes) transgênico(s)";

III - "produto produzido a partir de (nome do produto) transgênico".

§ 2º - O consumidor deverá ser informado sobre a espécie doadora do gene no local reservado para a identificação dos ingredientes.

§ 3º - A informação determinada no § 1º deste artigo também deverá constar do documento fiscal, de modo que essa informação acompanhe o produto ou ingrediente em todas as etapas da cadeia produtiva.

Artigo 38 - Os estabelecimentos que comercializem produtos transgênicos ficam obrigados a possuir local específico para exposição destes produtos.

Parágrafo único - Os produtos transgênicos não poderão ser expostos de forma a confundir os consumidores em relação a produtos semelhantes não transgênicos.

Artigo 39 - Na comercialização ou transporte de produtos transgênicos, bem como dos produtos ou ingredientes deles derivados, deverá constar, em embalagem apropriada, informação aos consumidores a respeito de sua procedência e origem e quanto à presença de organismo transgênico.

Artigo 40 - Caberá ao Centro de Vigilância Sanitária, da Secretaria de Estado da Saúde, fiscalizar os estabelecimentos e empresas que comercializem os produtos transgênicos.

Artigo 41 - Caberá à Coordenadoria da Defesa Agropecuária, da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, fiscalizar as empresas que comercializem sementes e produtos transgênicos, assim como o transporte dos mesmos, exigindo certificado de origem e permissão de trânsito.



Artigo 42 - Os produtores e fornecedores de sementes transgênicas devem manter, para efeito de fiscalização, pelo prazo de 5 (cinco) anos, as notas fiscais ou comprovantes de compra e venda das sementes transgênicas.

Artigo 43 - Pela infração do disposto nesta seção, sem prejuízo das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e na legislação vigente, caberá aos órgãos fiscalizadores estaduais, conforme a gravidade da infração, adotar as seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa, até o limite de 10.000 (dez mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs;

III - apreensão do produto;

IV - suspensão da atividade;

V - cancelamento da autorização para funcionamento em âmbito estadual.

Capítulo III

Da cobrança e proteção ao crédito

Seção I

Da inclusão e exclusão dos nomes dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito

Artigo 44 - Fica assegurado ao consumidor o direito de ser informado previamente, por escrito, sobre a inscrição de dívida de sua responsabilidade em cadastro de inadimplentes no Estado de São Paulo, mediante correspondência enviada pelo órgão ou empresa mantenedora do referido cadastro para o endereço informado pelo consumidor ao credor.

§ 1º - As empresas que mantêm os cadastros de inadimplimento de consumidores deverão disponibilizar acesso gratuito, por meio físico e eletrônico, para que o consumidor possa consultar os dados de inadimplência sobre ele inscritos.

§ 2º - Os bancos de dados de proteção ao crédito deverão disponibilizar, em seus sítios de internet, manuais ou cartilhas de orientação financeira e prevenção ao superendividamento, mantendo em sua página principal "link" de acesso a esse conteúdo.

§ 3º - Também servirá como prova de realização da comunicação referida no "caput" deste artigo o comprovante de entrega de correspondência eletrônica, via internet ou qualquer outro aplicativo de mensagem.

Artigo 45 - A comunicação deve indicar o nome ou razão social do credor, natureza da dívida e prazo para pagamento, antes de efetivar a inscrição.

Artigo 46 - Sempre que solicitado pelo consumidor ou pelo banco de dados, o credor deverá apresentar documento que ateste a natureza da dívida, sua exigibilidade e a inadimplência por parte do consumidor.

Artigo 47 - As empresas deverão manter canal direto de comunicação, indicado expressamente no aviso de inscrição, que possibilite a defesa e a apresentação de contraprova por parte do consumidor, evitando a inscrição indevida.

Parágrafo único - O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Seção II

Dos critérios de transparência para a cobrança de dívidas

Artigo 48 - Toda cobrança de dívida oriunda de relação de consumo, nos termos do artigo 2º da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, deverá seguir os critérios da presente seção no



que tange a transparência dos valores cobrados, visando a não exposição do consumidor a constrangimentos ou ameaças.

Artigo 49 - Os valores apresentados ao consumidor, quando da cobrança da dívida, deverão ter clareza quanto ao que efetivamente correspondem, destacando-se o valor originário, bem como o de cada item adicional àquele, sejam juros, multas, taxas, custas, honorários ou outros, que, somados, correspondem ao valor total cobrado do consumidor, nomeando-se cada item.

Parágrafo único - A apresentação ao consumidor da cobrança impressa, por meio eletrônico ou por voz deve atender aos requisitos do "caput".

Artigo 50 - Toda cobrança de dívida oriunda de relação de consumo, quando feita por meio de ligação telefônica, deve ser gravada, identificando-se a data e a hora do contato, e colocada à disposição do consumidor, caso seja solicitada.

§ 1º - Os mesmos meios de contato utilizados pelo cobrador e disponibilizados ao consumidor para o contato com aquele devem, também, servir para a solicitação das gravações.

§ 2º - O consumidor deve ser informado, em todos os contatos para cobrança, da obrigatoriedade da gravação das ligações e da disponibilidade do cobrador em fornecê-la, quando por aquele solicitado, em até 7 (sete) dias úteis.

Seção III

Do horário para telefonemas de cobrança de débitos

Artigo 51 - Fica estabelecido que os telefonemas de cobrança de débitos devem ser realizados de segunda a sexta-feira, das 8h00 (oito horas) às 20h00 (vinte horas), e aos sábados, das 8h00 (oito horas) às 14h00 (catorze horas), excetuando-se os feriados, casos em que tais telefonemas são vedados.

Artigo 52 - O não cumprimento do disposto no artigo anterior sujeita os infratores às sanções previstas no artigo 71 e aos demais preceitos constantes dos artigos 57 a 60 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único - As penalidades decorrentes de infrações às disposições desta seção serão impostas, nos respectivos âmbitos de atribuições, pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor.

Seção IV

Da indevida colocação de consumidor em protesto cartorário

Artigo 53 - Fica o fornecedor que, indevidamente, remeter o consumidor a protesto cartorário, obrigado a providenciar o devido cancelamento, sob sua inteira responsabilidade.

Artigo 54 - Assim que protocolado o pedido de cancelamento de protesto cartorário a que se refere o artigo anterior, deverá o fornecedor, imediatamente, enviar ao consumidor prejudicado, cópia do competente protocolo.

Artigo 55 - Cinco dias úteis depois de protocolado o pedido de cancelamento cartorário, deverá o fornecedor, após retirá-lo do tabelionato de protesto de títulos, enviar a via original da certidão de cancelamento, no mesmo dia, ao consumidor indevidamente protestado, fazendo-o através de carta registrada.

Parágrafo único - Todas as custas relativas ao procedimento de que trata esta seção, inclusive as despesas postais previstas no "caput", correrão às expensas do fornecedor.

Seção V

Da divulgação do ajuste de cobrança irregular



Artigo 56 - Nas relações de consumo em que se verificar ter havido cobrança indevida a maior por parte do fornecedor, deve este proceder com o imediato ajuste da cobrança, para que o consumidor pague apenas o valor efetivamente devido.

Artigo 57 - Considera-se indevido qualquer valor cobrado do consumidor que esteja em desacordo com a oferta anunciada, o contrato pactuado ou as demais normas de proteção ao consumidor, seja com relação ao montante cobrado ou com a data ou a forma de cobrança.

Artigo 58 - A data de vencimento da nova fatura, fruto do ajuste previsto no artigo anterior, deve ser, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis após a data da verificação da irregularidade da cobrança.

Artigo 59 - O não cumprimento do disposto nos artigos anteriores dessa seção acarretará ao fornecedor as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção VI

Da emissão de recibo de quitação dos pagamentos pelos serviços prestados

Artigo 60 - As concessionárias e empresas prestadoras de serviços públicos emitirão, no início de cada ano, recibo de quitação dos pagamentos pelos serviços prestados no ano anterior aos consumidores.

Parágrafo único - A quitação poderá vir expressa nos boletos de cobranças.

Artigo 61 - O descumprimento do disposto no artigo anterior ensejará a multa de 10.000 (dez mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Capítulo IV

Do cancelamento e do corte do serviço

Seção I

Do corte de água e gás canalizado por falta de pagamento

Artigo 62 - A suspensão do fornecimento de água e gás canalizado por falta de pagamento das tarifas respectivas somente poderá ocorrer mediante prévia comunicação por parte da empresa prestadora do serviço público ao usuário.

Parágrafo único - A comunicação dará prazo de 15 (quinze) dias, a partir da ciência exarada, para a regularização do pagamento da tarifa, sem o que, após transcorrido o interregno, se efetivará a suspensão.

Artigo 63 - A inobservância do artigo anterior acarretará ao infrator multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por cada infração cometida.

Seção II

Do cancelamento de serviços prestados de forma contínua

Artigo 64 - Os prestadores de serviços continuados ficam obrigados a assegurar aos consumidores a faculdade de solicitar o cancelamento do serviço pelos mesmos meios pelos quais foi solicitada a aquisição.

Artigo 65 - Obrigam-se, ainda, a disponibilizar o cancelamento do serviço por meio do telefone, da rede mundial de computadores - internet ou do correio.

Artigo 66 - Considera-se como prestação de serviços continuados, sem prejuízos de outros similares:

I - assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos;



II - televisão por assinatura, provedores de internet, linhas telefônicas fixa ou móvel, transmissão de dados e serviços acrescidos;

III - academias de ginástica e cursos livres;

IV - títulos de capitalização e seguros;

V - cartões de crédito e cartões de desconto.

Artigo 67 - A inobservância dos artigos anteriores desta seção sujeita os infratores às penalidades previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Capítulo V

Dos estabelecimentos bancários e financeiros

Seção I

Da divulgação do direito de opção de conta

Artigo 68 - Os estabelecimentos bancários ficam obrigados a publicar e divulgar na entrada e em locais de grande circulação dos seus estabelecimentos físicos, e nos respectivos sítios eletrônicos na internet, em locais visíveis, sobre o direito de opção das contas dos tipos corrente, poupança e digital sem cobrança de tarifa com rol de serviços essenciais, definida pela Resolução do Banco Central do Brasil n° 3.919, de 2010.

Parágrafo único - O informativo deve ser específico sobre o tema, objetivo, com letras grandes e explicar o direito de opção aos clientes sobre as contas dos tipos corrente, poupança e digital, sem prejuízo das informações exigidas pela Resolução do Banco Central do Brasil n° 3.919, de 2010.

Artigo 69 - Os estabelecimentos bancários que estiverem em desacordo com o artigo anterior pagarão multa no valor de 20 (vinte) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por cada agência física, e no caso de sítios eletrônicos na internet, o valor de 50 (cinquenta) UFESPs.

Parágrafo único - No caso de reincidência, dentro do período de 6 (seis) meses, o valor será dobrado.

Seção II

Da cobrança de taxa por emissão de carnê ou boleto bancário

Artigo 70 - Fica proibida a cobrança de taxa por emissão de carnê ou boleto bancário no Estado de São Paulo.

Artigo 71 - Caberá à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON a fiscalização, pelo contribuinte, do previsto no artigo anterior.

Seção III

Da afixação de placas ou cartazes de informação sobre desconto no pagamento de dívidas

Artigo 72 - Ficam as instituições financeiras e demais estabelecimentos que operam com financiamento, crediário, empréstimos ou operações congêneres obrigadas a afixar, no interior de seus estabelecimentos, placa ou cartaz informativo sobre o direito do consumidor que liquidar antecipadamente o seu débito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Parágrafo único - A placa ou o cartaz a que se refere o "caput" deverá conter os seguintes dizeres: "Nos termos do artigo 52, § 2º, da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, fica assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.".



Artigo 73 - As placas e os cartazes a que se refere o artigo anterior deverão ser afixados dentro das instituições financeiras e demais estabelecimentos que operam com financiamento, crediário, empréstimos ou operações congêneres em local visível ao público, para que possam ser lidos à distância, ficando obrigadas as referidas instituições à sua confecção.

Parágrafo único - As placas e os cartazes a que se refere o artigo anterior também serão afixados dentro dos trens e estações da Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô) e da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), visando informar os usuários sobre o citado benefício.

Artigo 74 - As instituições a que se refere o artigo 72 desta seção terão o prazo de 30 (trinta) dias após a regulamentação da matéria tratada nesta seção para afixação das placas e dos cartazes.

Seção IV

Da qualidade dos comprovantes de pagamentos emitidos em caixas eletrônicos

Artigo 75 - Os bancos estabelecidos no Estado ficam obrigados a alterar a qualidade do papel de impressão de comprovantes de pagamentos emitidos em seus caixas eletrônicos, para que sejam utilizados como demonstrativos de pagamentos de contas de consumo, de impostos e outras comprovações necessárias ao consumidor.

Parágrafo único - Os comprovantes de pagamentos emitidos nos caixas eletrônicos mencionados no artigo anterior deverão conter as especificações das contas de consumo, dos impostos e outras comprovações necessárias ao consumidor.

Seção V

Do atendimento ao consumidor nos caixas das agências bancárias

Artigo 76 - Todas as agências bancárias estabelecidas no Estado de São Paulo ficam obrigadas a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

Artigo 77 - Considera-se tempo razoável:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

b) em data de vencimento de tributos;

c) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

Parágrafo único - Os períodos de que tratam os incisos I e II deste artigo serão delimitados pelos horários de ingresso e de saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante chancela mecânica ou eletrônica.

Artigo 78 - Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do artigo anterior.

Artigo 79 - A análise, pelo órgão de que trata o artigo anterior, do tempo de atendimento a que se referem os incisos I e II do artigo 77 levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou lógico-informática de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção de serviços bancários.

Artigo 80 - A infração do disposto nos artigos desta seção acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas de:

I - advertência;

II - multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência até a 4ª (quarta);

III - suspensão da atividade, nos termos do artigo 59 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de



funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

Artigo 81 - A fiscalização do cumprimento disposto nesta seção e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão estadual de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com os municípios.

Artigo 82 - As agências bancárias referidas no artigo 76 desta seção terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação da matéria tratada nesta seção, para adaptar-se às suas disposições.

Seção VI

Da instalação de sanitários para uso público nas agências bancárias

Artigo 83 - Os estabelecimentos bancários - matriz e agências - ficam obrigados a instalar sanitários públicos, masculino e feminino, bem como bebedouros de água.

§ 1º - No interior destes estabelecimentos, deverão ser mantidas placas indicativas do local onde estiverem instalados os sanitários e os bebedouros de água.

§ 2º - Os estabelecimentos referidos neste artigo deverão construir as instalações sanitárias próximas aos pátios de estacionamento dos veículos de seus clientes, quando houver esta possibilidade.

Artigo 84 - A fiscalização e a regulamentação do disposto nesta seção ficarão a cargo da Secretaria de Estado da Saúde.

Seção VII

Da oferta e celebração de contrato de empréstimo de qualquer natureza, com aposentados e pensionistas, por ligação telefônica

Artigo 85 - É proibido às instituições financeiras, aos correspondentes bancários e às sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados pelos beneficiários a aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica.

Parágrafo único - Quando atendidas as condições do "caput" deste artigo, a celebração de contrato de empréstimo por canal não presencial obriga a contratada a enviar as condições do contrato por e-mail, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento dos termos do contrato.

Artigo 86 - As instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil poderão disponibilizar canal gratuito telefônico para que aposentados e pensionistas solicitem a contratação de empréstimos de qualquer natureza, ocasião em que deverão ser previamente esclarecidos sobre todas as condições de contratação, a ser realizada nos moldes do artigo anterior.

Artigo 87 - Em caso de descumprimento do disposto nesta seção, a instituição financeira e a sociedade de arrendamento mercantil ficam obrigadas ao pagamento de multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, sem prejuízo de também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo único - No caso de reincidências, a multa será sempre dobrada até o limite de 2.000 (duas mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs.

Seção VIII

Da proteção e segurança dos consumidores nas agências e postos bancários



Artigo 88 - Ficam as agências e os postos de serviços bancários obrigados a instalar divisórias individuais entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionando privacidade às operações financeiras.

Parágrafo único - As divisórias a que se refere o "caput" deste artigo deverão ter a altura mínima de 1,80m (um metro e oitenta centímetros) e ser confeccionadas em material opaco que impeça a visibilidade.

Artigo 89 - O não cumprimento das disposições desta seção sujeitará o infrator a multa diária de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs.

Artigo 90 - A fiscalização do cumprimento do disposto nesta seção e a aplicação de penalidades competirão ao órgão estadual de defesa do consumidor ou à entidade municipal assemelhada formalmente conveniada.

Capítulo VI

Dos cartões de crédito, débito e de fidelidade

Seção I

Da emissão de cartões

Artigo 91 - As instituições financeiras e empresas administradoras de cartões de crédito e débito ficam proibidas de enviar cartões de crédito e débito aos consumidores sem que seja prévia e expressamente solicitado e autorizado.

Artigo 92 - A fiscalização será feita pelo órgão estadual de proteção ao consumidor, nos termos do regulamento.

Seção II

Da exigência de valor mínimo para compras

Artigo 93 - É vedada aos estabelecimentos comerciais no âmbito do Estado a exigência de valor mínimo para compras e consumo com cartão de crédito ou débito.

Artigo 94 - O não cumprimento do disposto no artigo anterior sujeitará o infrator às sanções previstas nos artigos 56 a 60 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único - A pena de multa será revertida para a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Seção III

Dos programas de pontuação e similares

Artigo 95 - Os fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, que utilizam programa de pontuação, cartão de fidelidade ou similar, ainda que contratados de terceiros e não exclusivos, deverão disponibilizar aos clientes incluídos ou cadastrados o número de pontos acumulados, o prazo de validade, as formas de extinção ou perda e todos os benefícios gerados de forma clara e em linguagem acessível.

Parágrafo único - As informações de que trata o "caput" deste artigo poderão ser disponibilizadas em sítio eletrônico e diretamente no estabelecimento comercial, mediante simples solicitação do cliente incluído, exigindo-se apenas documento de identificação.

Capítulo VII



Dos hotéis, bares, restaurantes e congêneres

Seção I

Da utilização de vale-refeição como forma de pagamento

Artigo 96 - É vedado ao estabelecimento que adota o vale-refeição como forma de pagamento restringir a aceitação deste benefício a determinado dia, data ou horário.

Artigo 97 - A infração das disposições do artigo anterior acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção II

Da oferta de "couvert"

Artigo 98 - Os restaurantes, lanchonetes, bares e seus congêneres que adotam o sistema de "couvert" disponibilizarão ao consumidor a descrição clara do preço e da composição do serviço.

Parágrafo único - Para os fins desta seção, entende-se como "couvert" o serviço caracterizado pelo fornecimento de aperitivos assim definidos pelo estabelecimento, servidos antes do início da refeição propriamente dita.

Artigo 99 - Fica vedado aos estabelecimentos descritos no artigo anterior o fornecimento do serviço de "couvert" ao consumidor sem solicitação prévia, salvo se oferecido gratuitamente.

Parágrafo único - O serviço prestado em desconformidade com o previsto no "caput" não gerará qualquer obrigação de pagamento.

Artigo 100 - A infração das disposições dos artigos desta seção acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção III

Do valor nutricional dos alimentos comercializados

Artigo 101 - As redes de estabelecimentos que fornecem refeições no sistema de "fast food" ficam obrigadas a informar aos consumidores a quantidade de carboidratos, proteínas, gorduras e sódio, bem como o valor calórico contido nos alimentos comercializados.

Parágrafo único - As informações de que trata o "caput" deverão estar impressas nas embalagens individuais, quando possível, ou em cardápios, cartazes, "folders" e tabelas afixadas com destaque em local visível nos locais de venda.

Artigo 102 - Os estabelecimentos comerciais que não cumprirem o disposto na presente seção estarão sujeitos a multa no valor de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs ou índice que a substitua, que será aplicada em dobro em caso de reincidência.

Seção IV

Da colocação de placas informativas dos valores do "couvert" artístico

Artigo 103 - Fica obrigatória a colocação de placas informativas referentes a valores de "couvert" artístico e ingresso, em todas as casas noturnas localizadas no Estado de São Paulo, que explorem música ao vivo ou música eletrônica.

Seção V



Dos carrinhos de compras dos supermercados e congêneres

Artigo 104 - Os hipermercados, supermercados e estabelecimentos congêneres devem disponibilizar carrinhos de compras adaptados com assentos para receber crianças com deficiência ou mobilidade reduzida, na proporção de 5% (cinco por cento) do total de carrinhos oferecido aos clientes.

Artigo 105 - Os órgãos de defesa do consumidor competentes promoverão a fiscalização das disposições contidas nesta seção, bem como a aplicação das penalidades cabíveis.

Seção VI

Da instalação de placas com cardápios em braile

Artigo 106 - Fica autorizada a instalação de placas em braile, com cardápios em fonte ampliada em todos os estabelecimentos de atendimento ao consumidor que comercializem refeições, tais como restaurantes, hotéis, motéis, bares, praças de alimentação e afins, em todo o território do Estado, para direcionamento e orientação de pessoas com deficiência visual.

Artigo 107 - As placas em braile deverão ser expostas em locais de fácil acesso aos deficientes visuais ou de seus acompanhantes e deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome e composição dos pratos e respectivos preços;

II - relação de bebidas e sobremesas e respectivos preços;

III - todos os demais itens e informações constantes do cardápio tradicionalmente impresso aos demais consumidores.

Artigo 108 - As placas escritas em braile atenderão aos requisitos da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Lei federal n° 13.146, de 06 de julho de 2015.

Seção VII

Da cobrança da consumação mínima nos bares, boates e congêneres

Artigo 109 - Fica proibida a cobrança da consumação mínima nos bares, boates e congêneres em todo o Estado.

Parágrafo único - A proibição do "caput" estende-se a todo e qualquer subterfúgio (oferecimento de drinks, vales de toda espécie, brindes etc.) utilizado pelas casas noturnas para, mesmo disfarçadamente, efetuar a cobrança citada.

Artigo 110 - Caberá aos órgãos competentes do Estado, definidos como tais na legislação vigente, a expedição das demais normas complementares para o cumprimento do disposto nesta seção.

Seção VIII

Do fornecimento gratuito de preservativo masculino ou feminino

Artigo 111 - Vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 112 - Vetado.

Artigo 113 - Vetado.

Capítulo VIII

Do serviço de televisão paga, telefonia móvel e internet



Seção I

Da proibição da cobrança de sinal por ponto adicional dos canais de televisão pagas por assinatura

Artigo 114 - As operadoras de televisão por assinatura que operem no Estado estão proibidas de cobrar o sinal emitido por ponto adicional.

Parágrafo único - Todas as operadoras estão sujeitas à proibição, independente do meio de prestação do serviço, seja a cabo, via satélite ou micro-ondas, dentre outros.

Artigo 115 - A proibição do artigo anterior refere-se apenas aos pontos residenciais.

Artigo 116 - O maquinário para o ponto adicional poderá ser cobrado, todavia, o sinal não poderá ser restrito a um modelo único de aparelho.

§ 1º - Deverá ser garantida ao consumidor a aquisição de aparelho de recepção universal.

§ 2º - Caso a prestadora não possua meio de disponibilizar o sinal ao ponto adicional por meio de um aparelho universal, deverá oferecer ao consumidor o aparelho sem qualquer ônus adicional.

Artigo 117 - A cobrança apenas será incidente caso o consumidor opte por programação diferente no ponto adicional.

Artigo 118 - As penalidades decorrentes de infrações aos artigos desta seção serão impostas pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor.

Seção II

Da divulgação de estabelecimento físico para atendimento presencial ao consumidor

Artigo 119 - Ficam obrigadas as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de televisão por assinatura, a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade na qual prestarem serviços no Estado, para atendimento presencial ao consumidor.

§ 1º - O atendimento presencial permite o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

§ 2º - O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços, em local de destaque e de fácil visualização, e na conta encaminhada ao consumidor via e-mail ou para sua residência, com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

§ 3º - O estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 1 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade na qual prestar serviços no Estado.

Seção III

Do tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia

Artigo 120 - Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de São Paulo, considerando os seguintes prazos:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

Artigo 121 - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Artigo 122 - O descumprimento dos artigos desta seção sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 (duzentos e cinquenta) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, que poderá ser dobrado em caso de reincidência.



Seção IV

Da inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel

Artigo 123 - Fica estabelecida a obrigatoriedade de inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, no Estado, liberando do contrato de fidelização o consumidor no caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária.

Artigo 124 - A empresa deverá incluir cláusula de rescisão contratual, sem ônus, por má qualidade do serviço, independentemente dos prazos de fidelização.

Artigo 125 - Caberá às prestadoras de serviços a que se refere esta seção o ônus da prova pelo não descumprimento de qualquer obrigação prevista no contrato ou pela não frustração das legítimas expectativas do contratante quanto à qualidade de prestação do serviço.

Artigo 126 - O Poder Executivo regulamentará o disposto na presente seção.

Capítulo IX

Do serviço de telemarketing

Seção I

Do cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing

Artigo 127 - Fica instituído, no âmbito do Estado de São Paulo, o cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

§ 1º - Compreende-se como telemarketing, a promoção de vendas de produtos e serviços por telefone, bem como serviços de cobrança de quaisquer naturezas, não importando, para efeito do aqui disposto, se o telemarketing é realizado diretamente por funcionários da empresa, por terceiros contratados, por gravações ou qualquer outro meio.

§ 2º - Constituem práticas de telemarketing:

1. as chamadas telefônicas realizadas buscando o titular da linha;
2. as chamadas telefônicas buscando terceiro, ou quem atender a ligação, que não seja o detentor da linha;
3. as chamadas no telefone por meio de aplicativos associados àquela linha de telefone;
4. o envio de mensagens (SMS) ao telefone onde há a linha em funcionamento ou envio de mensagens de aplicativos associados à linha de telefone.

§ 3º - Incorre nas penalidades a serem aplicadas, de forma solidária, quando da inobservância da lei:

1. a empresa proprietária dos bens, serviços e direitos;
2. a empresa ou particular contratados pela empresa descrita no item 1;
3. as empresas ou particular, descritos nos itens 1 e 2, com sede ou domicílio em qualquer Estado da Federação.

§ 4º - Não incorrerá nas penalidades as ligações efetuadas para devedores, desde que: (NR)

- **§ 4º acrescentado pela Lei n° 18.014, de 05/08/2024, em vigor a partir de 45 dias da data de sua publicação.**

1 - sejam efetuadas de número que possa ser identificado pelo consumidor na tela do seu terminal telefônico e que seja coincidente com o número cadastrado em nome do originador da ligação na plataforma nomeada "Qual Empresa Me Ligou", da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, enquanto esta plataforma for mantida operacional pela Agência, ou por plataforma similar que eventualmente venha a substituí-la; (NR)

- **Item 1 acrescentado pela Lei n° 18.014, de 05/08/2024, em vigor a partir de 45 dias da data de sua publicação.**

2 - vetado;



3 - seja efetuada a gravação de todas as ligações de telemarketing, com disponibilização da gravação aos consumidores, mediante mensagem a ser encaminhada no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas ao canal de ouvidoria, por escrito, ou mediante solicitação verbal quando da ligação recebida; (NR)

- *Item 3 acrescentado pela [Lei n° 18.014, de 05/08/2024](#), em vigor a partir de 45 dias da data de sua publicação.*

4 - seja informado por mensagem de texto ou voz sobre o canal da ouvidoria, previamente ou na própria ligação. (NR)

- *Item 4 acrescentado pela [Lei n° 18.014, de 05/08/2024](#), em vigor a partir de 45 dias da data de sua publicação.*

Artigo 128 - A partir do 30º (trigésimo) dia do ingresso do usuário no cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, as empresas que prestam os serviços relacionados no artigo anterior ou pessoas físicas contratadas com tal propósito não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supra.

§ 1º - Incluem-se nas disposições desta seção os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§ 2º - A qualquer momento o usuário poderá solicitar a sua exclusão do cadastro.

Artigo 129 - Não se aplicam os dispositivos da presente seção às entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos próprios.

Seção II

Do encaminhamento dos contratos firmados por meio de "call center" e similares

Artigo 130 - Todas as empresas atuantes no Estado de São Paulo ficam obrigadas a encaminhar aos contratantes, por escrito, os contratos firmados verbalmente por meio de "call center" ou outras formas de venda à distância.

§ 1º - O encaminhamento de que trata o "caput" se dará até o 15º (décimo quinto) dia útil após a efetivação verbal do contrato.

§ 2º - O consumidor terá o prazo improrrogável de 7 (sete) dias úteis após o recebimento do contrato para rescindi-lo de forma unilateral.

Capítulo X

Das farmácias

Seção I

Da venda de comprimidos e pílulas por unidade

Artigo 131 - Ficam obrigadas as farmácias estabelecidas no Estado a venderem comprimidos e pílulas por unidade, atendendo à prescrição do receituário médico, à necessidade do consumidor e às seguintes condições:

I - possibilidade de as farmácias fracionarem medicamentos desde que garantida a qualidade e eficácia terapêutica original dos produtos;

II - exigência de que o fracionamento seja efetuado na presença de farmacêutico;

III - apresentação, na embalagem, do nome do produto, dos responsáveis técnicos pela sua fabricação e fracionamento, do número do lote e do prazo de validade.

Artigo 132 - Os preços cobrados por unidade de comprimidos ou pílulas vendidos devem ser proporcionais ao preço previsto para a embalagem fechada do medicamento em questão.

Seção II

Da consulta da lista de medicamentos genéricos em caracteres braile



Artigo 133 - As farmácias e drogarias estabelecidas no Estado de São Paulo ficam obrigadas a manter à disposição do público, para consulta, lista de medicamentos genéricos em caracteres braile.

Parágrafo único - Regulamentação ulterior definirá as competências para a sua fiscalização, inclusive mediante decisões conjuntas entre Secretarias de Estado, indicando-se os órgãos e unidades que serão responsáveis por sua execução.

Seção III

Da exigência do CPF do consumidor no ato da compra

Artigo 134 - As farmácias e drogarias ficam proibidas de exigir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do consumidor, no ato da compra, sem informar de forma adequada e clara sobre a abertura de cadastro ou registro de dados pessoais e de consumo, que condiciona a concessão de determinadas promoções.

Parágrafo único - À violação do disposto no "caput" deste artigo sujeita o comerciante ou o estabelecimento comercial ao pagamento de multa no valor de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Artigo 135 - Nas farmácias e drogarias, deverão ser afixados avisos contendo os dizeres "PROIBIDA A EXIGÊNCIA DO CPF NO ATO DA COMPRA QUE CONDICIONA A CONCESSÃO DE DETERMINADAS PROMOÇÕES", em tamanho de fácil leitura e em local de passagem e fácil visualização.

Artigo 136 - Caberá ao Poder Executivo, por meio de decreto, editar normas complementares para a execução do disposto nesta seção.

Seção IV

Do incentivo à doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista

Artigo 137 - Os estabelecimentos farmacêuticos e congêneres, situados no Estado de São Paulo, devem incentivar a doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista.

Artigo 138 - Os estabelecimentos farmacêuticos e congêneres situados no Estado de São Paulo devem disponibilizar caixas coletoras do cupom ou nota fiscal.

§ 1º - Na caixa coletora do cupom ou nota fiscal de créditos do Programa Nota Fiscal Paulista, deverá constar o nome e os dados da entidade beneficiada.

§ 2º - As Santas Casas e os hospitais filantrópicos devem estar devidamente cadastrados no Programa Nota Fiscal Paulista.

Artigo 139 - Fica respeitada a vontade do consumidor de informar ou não os dados de beneficiário referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista de sua preferência.

Artigo 140 - Os estabelecimentos comerciais que aderirem ao incentivo de doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista devem afixar cartaz de publicidade que seja de fácil visualização nos seguintes termos: "Lei estadual n° ____ /20___. Este estabelecimento comercial apoia a doação dos créditos da Nota Fiscal Paulista para as Santas Casas ou hospitais filantrópicos."

Seção V

Da informação sobre os remédios proibidos pelo Ministério da Saúde



Artigo 141 - Ficam os estabelecimentos que comercializam medicamentos em geral obrigados a afixar na entrada e em local visível ao público consumidor cartaz com aviso sobre os remédios proibidos pelo Ministério da Saúde.

Artigo 142 - A Secretaria de Estado da Saúde, através de resolução, disciplinará o modelo e a medida do cartaz a ser afixado na entrada dos estabelecimentos que comercializam medicamentos.

Artigo 143 - O não cumprimento dos objetivos desta seção implicará no pagamento de multa no valor de 100 (cem) Unidades Fiscal do Estado de São Paulo - UFESPs.

Parágrafo único - A multa estabelecida neste artigo dobrará de valor em caso de reincidência.

Seção VI

Do comércio de artigos de conveniência em farmácias e drogarias

Artigo 144 - O comércio de artigos de conveniência em farmácias e drogarias deverá observar rigorosos critérios de segurança, higiene e embalagem, de modo a proporcionar segurança ao consumidor.

Parágrafo único - Consideram-se artigos de conveniência, dentre outros:

1. filmes fotográficos;
2. leite em pó;
3. pilhas;
4. meias elásticas;
5. colas;
6. cartões telefônicos;
7. cosméticos;
8. isqueiros;
9. água mineral;
10. produtos de higiene pessoal;
11. bebidas lácteas;
12. produtos dietéticos;
13. repelentes elétricos;
14. cereais matinais;
15. balas, doces e barras de cereais;
16. mel;
17. produtos ortopédicos;
18. artigos para bebê;
19. produtos de higienização de ambientes.

Artigo 145 - As farmácias e drogarias obrigam-se às seguintes providências:

I - dispor, adequadamente, os artigos de conveniência em balcões, estantes, gôndolas e "displays", com separações e de forma compatível com seus volumes, natureza, características químicas e cuidados específicos;

II - cumprir todas as normas técnicas e os preceitos legais específicos à comercialização de cada produto, especialmente o Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

III - expor os artigos de conveniência de modo a guardar distância e separação dos medicamentos.

Artigo 146 - Os artigos de conveniência comercializados em farmácias e drogarias devem ser inócuos em relação aos gêneros farmacêuticos.

Parágrafo único - É proibido manter em estoque, expor e comercializar produtos perigosos ou potencialmente nocivos à saúde do consumidor, tais como veneno, soda cáustica e outros que a estes se assemelhem.

Capítulo XI



Dos postos de combustíveis

Seção I

Do consumo de bebidas alcoólicas

Artigo 147 - Fica proibido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências dos postos de combustíveis do Estado, exceto no interior das lojas de conveniências e restaurantes, bem como em áreas restritas e delimitadas que não se confundam com a pista de abastecimento de veículos automotores.

Artigo 148 - Nos locais previstos no artigo anterior deverão ser afixados avisos de proibição, em pontos de ampla visibilidade.

Artigo 149 - O responsável pelos recintos previstos no artigo 147 deverá advertir os infratores sobre a proibição de que trata esta seção.

Parágrafo único - Em caso de persistência, o infrator será retirado do local, utilizando-se força policial, se necessário.

Artigo 150 - O empresário ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma dos artigos 57 a 60.

Artigo 151 - As penalidades decorrentes do descumprimento dos artigos dessa seção serão impostas pelos órgãos estaduais competentes em seus respectivos âmbitos de atribuições.

Seção II

Do abastecimento dos veículos

Artigo 152 - Fica proibido, no Estado, que postos de revenda de combustíveis permitam o abastecimento de tanques veiculares após o desarme do sistema automático das bombas de combustível.

Parágrafo único - Os postos ficam autorizados a proceder ao abastecimento dos tanques após o desarme automático somente nos casos em que houver o desligamento precoce do bico, que pode ocorrer em função de características de determinados tubos de enchimento do próprio tanque do veículo.

Artigo 153 - Fica proibido o abastecimento com bicos e bombas que não possuam o sistema de desarme automático nos postos de revenda de combustíveis.

Seção III

Da fraude metrológica na revenda varejista de combustíveis

Artigo 154 - Será cassada a eficácia da inscrição no cadastro de contribuintes do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS do posto revendedor de combustíveis automotivos que utilizar qualquer dispositivo mecânico ou eletrônico, acionado por controle remoto ou não, que acarrete o fornecimento ao consumidor de volume de combustível diverso do indicado na bomba medidora, observadas as variações volumétricas permitidas pelo órgão metrológico competente.

Parágrafo único - Também será cassada a eficácia da inscrição do posto revendedor que utilizar qualquer dispositivo que acarrete, na totalização do valor cobrado do consumidor, preço diverso do indicado na bomba medidora.

Artigo 155 - As infrações referidas no artigo anterior desta seção serão apuradas na forma estabelecida pela Secretaria da Fazenda e comprovadas por meio de laudo elaborado pelo



Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP ou por perito com fé pública.

Artigo 156 - A cassação da eficácia da inscrição, prevista nesta seção, implicará aos sócios do estabelecimento penalizado, pessoas físicas ou jurídicas, o impedimento de exercerem o mesmo ramo de atividade, mesmo que em estabelecimento distinto daquele, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data da cassação.

Seção IV

Da proteção e defesa dos consumidores de combustíveis

Artigo 157 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

§ 3º - Vetado.

§ 4º - Vetado.

§ 5º - Vetado.

§ 6º - Vetado

§ 7º - Vetado.

§ 8º - Vetado.

Artigo 158 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 159 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

Artigo 160 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado.

Artigo 161 - Vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

§ 3º - Vetado.

§ 4º - Vetado.

§ 5º - Vetado.

§ 6º - Vetado.

Artigo 162 - Vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

Artigo 163 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.



§ 3° - Vetado:

1. vetado;

2. vetado

Artigo 164 - Vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 165 - Vetado.

Artigo 166 - Vetado.

§ 1° - Vetado.

§ 2° - Vetado.

Seção V

Da informação sobre a natureza, procedência e qualidade dos produtos combustíveis

Artigo 167 - Fica assegurado ao consumidor o direito de obter informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre a natureza, procedência e qualidade dos produtos combustíveis comercializados nos postos revendedores.

Artigo 168 - A comercialização de produtos combustíveis em desacordo com os termos da presente seção conduz a erro o consumidor, importando em publicidade enganosa, ficando os infratores sujeitos às penalidades da legislação de defesa do consumidor, sem prejuízo das sanções cíveis e criminais aplicáveis.

Artigo 169 - A fiscalização quanto ao exato cumprimento dos artigos desta seção deverá ser realizada pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, através dos órgãos de defesa do consumidor, devendo os valores arrecadados pelo pagamento de multas serem revertidos à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Artigo 170 - Os postos revendedores que induzirem o consumidor a erro, vendendo, expondo à venda, ocultando ou recebendo para ser vendido produto combustível de distribuidora distinta daquela cuja marca ou identificação visual ostenta, ficarão sujeitos ao pagamento de multa, nos termos do artigo 57, parágrafo único, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 1° - A apuração dos valores, de que trata o parágrafo único do artigo 57 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, será realizada com base no movimento de venda de combustíveis no período de 30 (trinta) dias que anteceder a constatação da infração.

§ 2° - O PROCON, Fundação de Defesa do Consumidor vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, fica autorizado a requisitar do estabelecimento autuado todos os documentos necessários à comprovação da movimentação de compra e venda no período mencionado no parágrafo anterior.

Capítulo XII

Do transporte

Seção I

Da informação aos passageiros sobre o direito à indenização

Artigo 171 - As empresas rodoviárias de transporte intermunicipal de passageiros, que operam dentro dos limites do território do Estado de São Paulo, ficam obrigadas a afixar, no interior de seus veículos e em local visível, informação sobre a indenização a que tem direito a vítima de acidente de trânsito.

§ 1° - A informação a que alude o "caput" deste artigo deverá ser expressa nos seguintes termos: "A pessoa vítima de acidente de trânsito causado por veículo automotor de via terrestre,



transportada ou não, será indenizada pelo seguro obrigatório a que se refere a Lei federal n° 6.194, de 19 de dezembro de 1974."

§ 2° - O disposto no "caput" deste artigo também deverá ser observado, na forma de impressão, no verso dos bilhetes de passagem.

Seção II

Da obrigatoriedade da informação dos valores dos veículos automotores nos anúncios

Artigo 172 - Ficam os anúncios de veículos automotores publicados nos jornais, revistas, periódicos e outros meios de divulgação obrigados a trazer em seu "corpo" os valores, individualizados, correspondentes aos bens colocados à venda.

Artigo 173 - Consideram-se veículos automotores, para efeito desta seção, os definidos e classificados no artigo 96 do Código de Trânsito Brasileiro - Lei federal n° 9.503, de 23 de setembro de 1997.

Capítulo XIII

Das normas de proteção e segurança dos consumidores nos estacionamentos

Artigo 174 - Os estacionamentos públicos, privados e os fornecedores de serviços de manobra e guarda de veículos em geral, no Estado de São Paulo, deverão, ao recepcionar o veículo do consumidor:

I - emitir comprovante de entrega do veículo contendo, dentre outros:

- a) o preço da tarifa;
- b) a identificação do modelo e da placa do veículo;
- c) o prazo de tolerância;
- d) o horário de funcionamento do estabelecimento;
- e) o nome e o endereço da empresa responsável pelo serviço;
- f) o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- g) o dia e horário do recebimento e da entrega do veículo.

II - fornecer recibo de pagamento e nota fiscal;

III - manter seus relógios de controle de entrada e saída visíveis ao consumidor.

Artigo 175 - Fica vedada aos estabelecimentos descritos no "caput" do artigo anterior a fixação de placas indicativas que exonerem ou atenuem qualquer responsabilidade destes em relação ao veículo ou aos objetos que dele fazem parte ou foram deixados em seu interior.

Capítulo XIV

Dos eventos esportivos e de lazer

Seção I

Da disponibilização de bebidas industrializadas dietéticas

Artigo 176 - Os promotores de eventos esportivos, shows e entretenimentos culturais direcionados para o público em geral no Estado deverão disponibilizar, comercializando ou não, em quantidade suficiente, bebidas industrializadas dietéticas para serem consumidas pelo público presente.

Parágrafo único - A quantidade de bebidas industrializadas a serem ofertadas ao público dos eventos mencionados no "caput" deverá ser de no mínimo 15% (quinze por cento), principalmente



sucos industrializados e refrigerantes, do estoque a ser comercializado ou disponibilizado no dia do respectivo evento.

Artigo 177 - A fiscalização do cumprimento do estabelecido no artigo anterior caberá às autoridades determinadas em regulamento próprio, a ser expedido pelo Poder Executivo.

Artigo 178 - A infração ao disposto nesta seção acarretará multa no valor equivalente a 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, por cada vez que um estabelecimento o descumprir.

§ 1º - Ficarão sujeitos à pena de multa definida no "caput" os organizadores, solidariamente com as empresas responsáveis pela locação do local para evento.

§ 2º - O valor da multa será dobrado na hipótese de reincidência.

Seção II

Da cobrança de entrada

Artigo 179 - Fica proibida às salas de cinema, cineclubes, teatros, espetáculos musicais e circenses e eventos educativos, esportivos, de lazer e de entretenimento, promovidos por quaisquer entidades e realizados em estabelecimentos públicos ou particulares, no Estado de São Paulo, a cobrança de mais de um ingresso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, obesas ou que usem macas ou cadeiras de rodas em razão de sua condição física, mental ou de saúde, independentemente do número de assentos ou área que ocupem no estabelecimento.

Artigo 180 - A fiscalização do artigo anterior ficará a cargo dos órgãos de defesa do consumidor.

Artigo 181 - O descumprimento do disposto no primeiro artigo desta seção sujeitará o infrator às sanções estabelecidas na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção III

Dos jogos de futebol profissional

Artigo 182 - Nos jogos de futebol profissional das divisões principais dos campeonatos oficiais de âmbito nacional ou estadual, realizados nos estádios localizados no território do Estado, todas as cadeiras serão obrigatoriamente numeradas.

§ 1º - Para os fins desta seção, consideram-se:

1. divisão principal: aquela em que, de acordo com as regras editadas, conforme o caso, pela confederação ou pela federação oficial, se reúnem os clubes ou equipes que, caracterizando-se como o conjunto mais bem posicionado na hierarquia do respectivo campeonato, disputam seu título mais importante, tais como a "Série A" do Campeonato Brasileiro e a "Série A1" do Campeonato Paulista;

2. equivalentes a "divisão": os termos "grupo" e "série", ou expressões de sentido idêntico ou assemelhado.

§ 2º - Para cada jogo, a emissão dos ingressos deverá ser feita de forma a guardar estrita correspondência à numeração das cadeiras do respectivo estádio.

§ 3º - O disposto no "caput" e no § 2º não se aplica aos locais já existentes para assistência em pé, nas competições que a permitirem, limitando-se, nesses locais, o número de pessoas, de acordo com critérios de saúde, segurança e bem-estar.

Artigo 183 - Observado o disposto no artigo anterior, poderão ser reservadas áreas específicas às torcidas organizadas, tal como definidas no artigo 2º-A da Lei federal n° 10.671, de 15 de maio de 2003, que dispõe sobre o Estatuto de Defesa do Torcedor.

§ 1º - As áreas reservadas às torcidas organizadas não excederão a 20% (vinte por cento) da capacidade total do estádio onde será realizado o evento.

§ 2º - Cada torcida organizada terá acesso às áreas mencionadas no "caput" deste artigo em horário diferenciado, de modo que não haja coincidência com o público em geral, nem com a



torcida organizada do time adversário.

§ 3° - As torcidas organizadas de times adversários ficarão postadas, preferencialmente, atrás das metas, e sempre em áreas opostas.

Artigo 184 - O laudo técnico previsto no artigo 23 da Lei federal n° 10.671, de 15 de maio de 2003, somente será expedido mediante prévia comprovação de que a totalidade das cadeiras existentes é numerada.

Artigo 185 - Caberá à entidade responsável pela organização da competição de futebol profissional, no prazo de até 20 (vinte) dias antes do início do certame, informar, ao Comandante da Organização Policial Militar (OPM) encarregado do policiamento, o integral preenchimento, no que se refere aos jogos da divisão principal, dos requisitos previstos nesta seção.

Parágrafo único - A entidade responderá, civil e criminalmente, pela veracidade das informações que prestar.

Artigo 186 - A violação do disposto no primeiro artigo desta seção, bem como a venda de ingressos não numerados ou que não correspondam a cadeiras numeradas, ensejará ao torcedor o direito de obter a restituição imediata do valor pago pelo ingresso.

§ 1° - No caso de o lugar numerado estar ocupado por pessoa não detentora do respectivo ingresso, e não havendo providências imediatas da entidade detentora do mando de jogo para retirá-la, o torcedor terá direito à restituição prevista no "caput" deste artigo.

§ 2° - Ao torcedor que der causa ao fato previsto no § 1° deste artigo será aplicada multa de 100 (cem) a 1.000 (mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Artigo 187 - Os clubes e demais entidades esportivas relacionadas à prática do futebol que, de qualquer forma, permitirem, incentivarem ou colaborarem para a prática de ilícitos por seus torcedores, ou deixarem de coibi-los, ficarão sujeitos às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão de repasses de verbas públicas ou incentivos fiscais estaduais por até 6 (seis) meses.

§ 1° - Para os fins do disposto neste artigo, considera-se ilícito:

1. a promoção de tumulto, prática ou incitação à violência;

2. a invasão de local restrito aos competidores, árbitros, fiscais, dirigentes, organizadores e jornalistas.

§ 2° - A advertência será aplicada quando o ilícito não se consumar e não houver vítimas ou danos patrimoniais.

§ 3° - A multa será aplicada se a entidade for reincidente ou se houver vítimas ou danos patrimoniais, e seu valor corresponderá, no mínimo, a 1.000 (mil) UFESPs, e, no máximo, a 10.000 (dez mil) UFESPs.

§ 4° - O valor da multa será graduado de acordo com a gravidade da infração, a natureza do evento e a condição econômica da entidade, mediante processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§ 5° - A suspensão de repasses ou incentivos, a que se refere o inciso III deste artigo, será aplicada, sem prejuízo da imposição de multa, às entidades que, de forma reiterada, se enquadrem nas condutas discriminadas no "caput" deste artigo.

§ 6° - Além das entidades a que se refere o "caput", aplica-se o disposto neste artigo às torcidas organizadas.

Artigo 188 - A entidade responsável pela organização da competição, ou aquela à qual for delegada a organização, providenciará o cumprimento do disposto no artigo 22, § 2°, da Lei federal n° 10.671, de 15 de maio de 2003, e, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias do início da competição, solicitará ao Poder Judiciário a instalação de postos de Juizados Especiais Cíveis e Criminais nos dias de jogos de futebol profissional das divisões principais.

Parágrafo único - O descumprimento do disposto neste artigo implicará a imposição de multa de 100 (cem) a 1.000 (mil) UFESPs, graduada de acordo com o artigo 57 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, no que couber, dobrada em caso de reincidência.



Artigo 189 - O produto das multas previstas nos artigos desta seção será revertido para o Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos - FID, de que trata a Lei n° 6.536, de 13 de novembro de 1989, alterada pela Lei n° 13.555, de 09 de junho de 2009.

Seção IV

Da higienização dos óculos utilizados na exibição de filmes em terceira dimensão

Artigo 190 - Ficam os cinemas e demais estabelecimentos que exibem filmes em terceira dimensão (3D) obrigados a promover a higienização nos óculos acessórios disponibilizados aos espectadores.

§ 1º - A higienização deverá obedecer às recomendações dos fabricantes e demais normas pertinentes.

§ 2º - Após a higienização, os óculos serão embalados individualmente em plástico estéril com fechamento a vácuo.

§ 3º - A devolução dos óculos após a sessão cinematográfica isenta o espectador da cobrança de qualquer taxa extra pela sua utilização.

Artigo 191 - Não se aplica o disposto no artigo anterior quando se tratar de óculos descartáveis, que não podem ser reutilizados.

Artigo 192 - Nos locais onde os óculos forem distribuídos, deverá ser afixado cartaz com o seguinte informe: "Óculos higienizados nos termos da Lei estadual n°."

Artigo 193 - O descumprimento do disposto nos artigos desta seção sujeitará o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção V

Do departamento médico nos "shopping centers"

~~**Artigo 194** - Ficam os conjuntos de estabelecimentos comerciais conhecidos como "shopping centers" obrigados a manter, em suas instalações, Departamentos Médicos para prestação gratuita de primeiros socorros ao público visitante e aos funcionários, bem como ambulâncias para traslado dos portadores de casos mais graves.~~

~~§ 1º - O horário de funcionamento do Departamento Médico, em cada centro de compras, coincidirá com o de funcionamento de suas lojas, ainda que internamente apenas.~~

~~§ 2º - Os Departamentos Médicos serão dirigidos por profissionais médicos e deverão contar com uma equipe de auxiliares habilitados a prestar atendimento imediato às emergências.~~

~~**Artigo 195** - Caberá aos órgãos oficiais da área de saúde a fiscalização dos Departamentos Médicos de que trata o artigo anterior, bem como a imposição das sanções devidas.~~

~~*-Artigo 195 com eficácia suspensa por força de medida liminar deferida pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos autos da ADI n° 2342591-64.2023.8.26.0000.*~~

Artigos 194 e 195 - Declarados inconstitucionais, em controle concentrado, pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

- Artigos 194 e 195 declarados inconstitucionais, em controle concentrado, pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos autos da ADI n° 2342591-64.2023.8.26.0000.

Seção VI

Das mensagens educativas sobre o uso indevido de álcool e drogas

Artigo 196 - Os promotores de shows, eventos culturais e esportivos voltados para o público infantojuvenil no Estado deverão inserir, no decorrer do espetáculo, assim como nos respectivos



ingressos, mensagens educativas sobre os malefícios das drogas e uso abusivo de álcool e informações sobre as penalidades aplicáveis aos traficantes e usuários.

Parágrafo único - As mensagens educativas deverão ser impressas em ingressos e durante o evento deverão constar em painéis ou, alternativamente, em faixas, cartazes, meios audiovisuais ou, ainda, transmitidas a viva voz.

Artigo 197 - O descumprimento do disposto no artigo anterior sujeita os infratores às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Capítulo XV

Dos estabelecimentos de saúde

Seção I

Dos direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Estado

Artigo 198 - A prestação dos serviços e ações de saúde aos usuários, de qualquer natureza ou condição, no âmbito do Estado de São Paulo, será universal e igualitária, nos termos do artigo 2º da Lei Complementar n° 791, de 09 de março de 1995.

Artigo 199 - São direitos dos usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo:

I - ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;

II - ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome;

III - não ser identificado ou tratado por:

a) números;

b) códigos;

c) de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

IV - ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;

V - poder identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham:

a) nome completo;

b) função;

c) cargo;

d) nome da instituição.

VI - receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

a) hipóteses diagnósticas;

b) diagnósticos realizados;

c) exames solicitados;

d) ações terapêuticas;

e) riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas;

f) duração prevista do tratamento proposto;

g) no caso de procedimentos de diagnósticos e terapêuticos invasivos, a necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e consequências indesejáveis e a duração esperada do procedimento;

h) exames e condutas a que será submetido;

i) a finalidade dos materiais coletados para exame;

j) alternativas de diagnósticos e terapêuticas existentes, no serviço de atendimento ou em outros serviços;

l) o que julgar necessário.

VII - consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados;



VIII - acessar, a qualquer momento, o seu prontuário médico, nos termos do artigo 3° da Lei Complementar n° 791, de 09 de março de 1995;

IX - receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e o seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão;

X - receber as receitas:

a) com o nome genérico das substâncias prescritas;

b) datilografadas ou em caligrafia legível;

c) sem a utilização de códigos ou abreviaturas;

d) com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;

e) com assinatura do profissional.

XI - conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestaram a origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;

XII - ter anotado em seu prontuário, principalmente se inconsciente durante o atendimento:

a) todas as medicações, com suas dosagens, utilizadas;

b) registro da quantidade de sangue recebida e dos dados que permitam identificar a sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

XIII - ter assegurado, durante as consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas:

a) a sua integridade física;

b) a privacidade;

c) a individualidade;

d) o respeito aos seus valores éticos e culturais;

e) a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal;

f) a segurança do procedimento.

XIV - ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações por pessoa por ele indicada;

XV - ter a presença do pai nos exames pré-natais e no momento do parto;

XVI - receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria do conforto e bem-estar;

XVII - ter um local digno e adequado para o atendimento;

XVIII - receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa;

XIX - ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa;

XX - receber anestesia em todas as situações indicadas;

XXI - recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida;

XXII - optar pelo local de morte.

§ 1° - A criança, ao ser internada, terá em seu prontuário a relação das pessoas que poderão acompanhá-la integralmente durante o período de internação.

§ 2° - A internação psiquiátrica observará o disposto na Seção III do Capítulo IV do Título I da Segunda Parte da Lei Complementar n° 791, de 09 de março de 1995.

Artigo 200 - É vedado aos serviços públicos de saúde e às entidades públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas pelo Poder Público:

I - realizar, proceder ou permitir qualquer forma de discriminação entre os usuários dos serviços de saúde;

II - manter acessos diferenciados para os usuários do Sistema Único de Saúde e quaisquer outros usuários, em face de necessidades de atenção semelhantes.

Parágrafo único - O disposto no inciso II deste artigo compreende também as portas de entrada e saída, salas de estar, guichês, listas de agendamento e filas de espera.

Artigo 201 - Os serviços públicos de saúde e as entidades privadas, conveniadas ou contratadas pelo Poder Público têm que garantir a todos os pacientes e usuários:

I - a igualdade de acesso, em idênticas condições, a todo e qualquer procedimento para a assistência à saúde, médico ou não, inclusive administrativo, que se faça necessário e seja



oferecido pela instituição;

II - o atendimento equânime em relação à qualidade dos procedimentos referidos no inciso anterior.

Parágrafo único - O direito à igualdade de condições de acesso a todos os serviços, exames, procedimentos e à sua qualidade, nos termos desta seção, é extensivo às autarquias, institutos, fundações, hospitais universitários e demais entidades públicas ou privadas, que recebam, a qualquer título, recursos do Sistema Único de Saúde.

Artigo 202 - O descumprimento do disposto nesta seção implicará sanções administrativas, civis e penais.

Parágrafo único - Qualquer pessoa é parte legítima para comunicar os casos de descumprimento desta seção ao Conselho Estadual de Saúde.

Seção II

Da fixação de placas nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde

Artigo 203 - Os estabelecimentos prestadores de serviços de saúde, públicos e privados, ficam obrigados a expor, em local visível, placa contendo os números de telefone da Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa, da Secretaria da Saúde, do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo - CREMESP e da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Parágrafo único - Para os efeitos desta seção, consideram-se estabelecimentos prestadores de serviços de saúde aqueles destinados a prestação de assistência à saúde, clínicas médicas e odontológicas, serviços de diagnóstico e comércio de bens de interesse da saúde.

Artigo 204 - Os números de telefone referidos no artigo anterior destinar-se-ão ao recebimento de sugestões, reclamações e denúncias dos usuários dos serviços de saúde.

Seção III

Da fixação de cartaz pelos técnicos em prótese dentária

Artigo 205 - Ficam todos os técnicos em prótese dentária, estabelecidos no Estado de São Paulo, obrigados a afixarem em seus laboratórios, de modo visível, informação expressa ao consumidor, quanto à proibição legal de realizarem quaisquer procedimentos odontológicos clínicos ou cirúrgicos a pacientes, bem como ao seu dever de prestarem, apenas, serviços inerentes a seu mister, destinados aos dentistas, e sob a orientação profissional destes.

Parágrafo único - O cartaz de que trata o "caput" deverá ser impresso em campo não inferior a área de 0,60m x 0,30m (sessenta centímetros por trinta centímetros) e conter, obrigatoriamente, os seguintes dizeres: "Aos técnicos em prótese dentária é terminantemente proibido o exercício da odontologia clínica e cirúrgica, cujo desempenho profissional é de competência e responsabilidade exclusivas dos cirurgiões-dentistas. De acordo com o Artigo 4º da Lei federal nº 6.710, de 05 de novembro de 1979, é vedado ao técnico em prótese dentária: I - prestar, sob qualquer forma, assistência direta aos pacientes; II - manter, em sua oficina, equipamento e instrumental específico de consultório dentário; III - fazer propaganda de seus serviços ao público em geral."

Artigo 206 - A fiscalização do cumprimento do disposto nesta seção ficará a cargo da Secretaria da Saúde.

§ 1º - É fixada pena pecuniária, equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), aplicável aos transgressores desta seção.

§ 2º - Em caso de reincidência, a multa de que trata o §1º será aplicada em dobro.

§ 3º - A Secretaria da Saúde, sem prejuízo da multa prevista na presente seção, tomará as devidas providências nos campos administrativo e penal, representando aos órgãos competentes quanto ao exercício ilegal da profissão de dentista, eventualmente praticado por técnicos em prótese dentária.



Capítulo XVI

Disposições Finais

Artigo 207 - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Artigo 208 - Quando esta lei dispuser determinada conduta infracional sem estabelecer sanção específica, aplicam-se as previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, na forma de seus artigos 57 a 60.

Artigo 209 - Ulterior disposição regulamentar desta lei poderá definir o detalhamento técnico de sua execução.

Artigo 210 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Artigo 211 - Ficam formalmente revogadas, por consolidação, sem modificação do alcance nem interrupção da força normativa, as seguintes leis:

- I - Lei nº 2.831, de 12 de maio de 1981;
- II - Lei nº 9.489, de 04 de março de 1997;
- III - Lei nº 9.791, de 30 de setembro de 1997;
- IV - Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999;
- V - Lei nº 10.337, de 30 de junho de 1999;
- VI - Lei nº 10.351, de 12 de agosto de 1999;
- VII - Lei nº 10.386, de 22 de outubro de 1999;
- VIII - Lei nº 10.467, de 20 de dezembro de 1999;
- IX - Lei nº 10.499, de 05 de janeiro de 2000;
- X - Lei nº 10.863, de 03 de setembro de 2001;
- XI - Lei nº 10.928, de 15 de outubro de 2001;
- XII - vetado;
- XIII - Lei nº 10.993, de 21 de dezembro de 2001;
- XIV - Lei nº 11.078, de 04 de abril de 2002;
- XV - Lei nº 11.255, de 04 de novembro de 2002;
- XVI - Lei nº 11.260, de 08 de novembro de 2002;
- XVII - Lei nº 11.886, de 01 de março de 2005;
- XVIII - Lei nº 12.151, de 12 de dezembro de 2005;
- XIX - Lei nº 12.154, de 16 de dezembro de 2005;
- XX - Lei nº 12.253, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXI - Lei nº 12.255, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXII - Lei nº 12.278, de 21 de fevereiro de 2006;
- XXIII - Lei nº 12.281, de 22 de fevereiro de 2006;
- XXIV - Lei nº 12.623, de 25 de junho de 2007;
- XXV - vetado;
- XXVI - Lei nº 13.035, de 29 de maio de 2008;
- XXVII - Lei nº 13.226, de 07 de outubro de 2008;
- XXVIII - Lei nº 13.551, de 02 de junho de 2009;
- XXIX - Lei nº 13.552, de 02 de junho de 2009;
- XXX - Lei nº 13.747, de 07 de outubro de 2009;
- XXXI - Lei nº 13.817, de 23 de novembro de 2009;
- XXXII - Lei nº 13.835, de 30 de novembro de 2009;
- XXXIII - Lei nº 13.872, de 15 de dezembro de 2009;
- XXXIV - Lei nº 14.180, de 07 de julho de 2010;
- XXXV - Lei nº 14.274, de 16 de dezembro de 2010;
- XXXVI - Lei nº 14.364, de 15 de março de 2011;
- XXXVII - Lei nº 14.463, de 25 de maio de 2011;
- XXXVIII - Lei nº 14.465, de 01 de junho de 2011;
- XXXIX - Lei nº 14.472, de 22 de junho de 2011;



XL - Lei nº 14.513, de 24 de agosto de 2011;
XLI - Lei nº 14.516, de 31 de agosto de 2011;
XLII - Lei nº 14.536, de 06 de setembro de 2011;
XLIII - Lei nº 14.677, de 29 de dezembro de 2011;
XLIV - Lei nº 14.734, de 09 de abril de 2012;
XLV - Lei nº 14.951, de 06 de fevereiro de 2013;
XLVI - Lei nº 14.953, de 20 de fevereiro de 2013;
XLVII - Lei nº 15.060, de 01 de julho de 2013;
XLVIII - Lei nº 15.248, de 17 de dezembro de 2013;
XLIX - Lei nº 15.426, de 22 de maio de 2014;
L - Lei nº 15.659, de 09 de janeiro de 2015;
LI - Lei nº 15.854, de 02 de julho de 2015;
LII - Lei nº 15.868, de 23 de julho de 2015;
LIII - Lei nº 16.119, de 18 de janeiro de 2016;
LIV - Lei nº 16.120, de 18 de janeiro de 2016;
LV - Lei nº 16.383, de 01 de fevereiro de 2017;
LVI - Lei nº 16.416, de 11 de maio de 2017;
LVII - Lei nº 16.545, de 10 de outubro de 2017;
LVIII - Lei nº 16.624, de 15 de dezembro de 2017;
LIX - Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018;
LX - Lei nº 16.674, de 13 de março de 2018;
LXI - Lei nº 16.725, de 22 de maio de 2018;
LXII - Lei nº 16.726, de 22 de maio de 2018;
LXIII - Lei nº 16.727, de 22 de maio de 2018;
LXIV - Lei nº 16.730, de 22 de maio de 2018;
LXV - Lei nº 16.731, de 22 de maio de 2018;
LXVI - Lei nº 16.878, de 20 de dezembro de 2018;
LXVII - Lei nº 16.927, de 16 de janeiro de 2019;
LXVIII - Lei nº 17.196, de 23 de outubro de 2019;
LXIX - Lei nº 17.296, de 22 de outubro de 2020;
LXX - Lei nº 17.301, de 01 de dezembro de 2020;
LXXI - Lei nº 17.334, de 09 de março de 2021;
LXXII - Lei nº 17.335, de 09 de março de 2021;
LXXIII - Lei nº 17.388, de 28 de julho de 2021;
LXXIV - Lei nº 17.458, de 25 de novembro de 2021.

Palácio dos Bandeirantes, 1º de novembro de 2023
TARCÍSIO DE FREITAS
Guilherme Piai Filizzola
Secretário de Agricultura e Abastecimento
Marcos da Costa
Secretário dos Direitos da Pessoa com Deficiência
Coronel Helena Reis
Secretária de Esportes
Samuel Kinoshita
Secretário da Fazenda e Planejamento
Fábio Prieto
Secretário da Justiça e Cidadania
Rafael Benini
Secretário de Parcerias em Investimentos
Eleuses Paiva
Secretário de Saúde
Gilberto Kassab



Secretário de Governo e Relações Institucionais

Arthur Luis Pinho de Lima

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, em 1° de novembro de 2023.

- *Texto retificado no [DOE-I de 08/11/2023](#).*



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 340034003900340030003A00500052004100, Documento assinado digitalmente
em 16/12/2025, 18:09:49, II da Lei 14.063/2020.