

PROJETO DE LEI DO SENADO N° , DE 2009

Acrescenta art. 18-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para obrigar os fabricantes a credenciar pelo menos um serviço de assistência técnica autorizada em municípios com população superior a cem mil habitantes, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 18-A:

“Art. 18-A. O fabricante deverá credenciar pelo menos um serviço de assistência técnica autorizada para toda linha de produtos ofertados, nos municípios de sua área de atuação com população superior a cem mil habitantes.

§ 1º No caso de não haver serviço de assistência técnica autorizada em município de sua área de atuação, o fornecedor de produtos deverá receber o produto defeituoso, se dentro do prazo de garantia legal ou do prazo de garantia complementar.

§ 2º Na hipótese do § 1º, o fornecedor deverá:

I – remeter o produto à assistência técnica autorizada de outra localidade, por sua própria conta e risco;

II – entregar imediatamente ao consumidor a respectiva ordem de serviço, que deverá conter a data, a descrição do defeito e o estado de conservação do produto; e

III – responsabilizar-se pela entrega do referido produto consertado ao consumidor, respeitado o prazo fixado no art. 18, § 1º, deste Código.

§ 3º Não sendo o vício sanado no prazo estipulado no art. 18, § 1º, deste Código, contado a partir do recebimento do produto defeituoso, o consumidor poderá exigir uma das opções nele previstas.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposta pretende introduzir na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC), para disciplinar a questão do atendimento dos serviços de assistência técnica autorizada durante o prazo de garantia legal ou complementar.

É sabido que, no tocante aos vícios de qualidade dos produtos, o consumidor já está suficientemente amparado no art. 18 do CDC. No entanto, fora das grandes cidades brasileiras, quando o produto requer a assistência técnica autorizada, o consumidor se depara com os mais diversos problemas. Entre as dificuldades enfrentadas pelo consumidor, quando busca atendimento gratuito de reparo de produto defeituoso, durante o período de garantia legal ou de garantia complementar, mencionem-se a inexistência de serviço autorizado, a falta de esclarecimento quanto ao procedimento a ser adotado, a necessária remessa à autorizada de outra cidade, através dos correios, sem ordem de serviço, e por sua conta e risco. Dessa forma, a situação atual vem gerando contrariedade aos consumidores dos municípios que não dispõem de, pelo menos, um serviço de assistência técnica.

Para tanto, a proposição consiste em acrescentar artigo no sentido de obrigar os fabricantes a credenciar, pelo menos, um serviço de assistência técnica autorizada em municípios com população superior a cem mil habitantes para toda linha de produtos ofertados, de modo a garantir a prestação do serviço de assistência técnica autorizada ao consumidor.

Dessa maneira, a finalidade é assegurar a prestação desse serviço ao consumidor de produtos para duráveis ou não duráveis, e, por conseguinte, assistência efetivamente satisfatória. Ademais, a assistência técnica autorizada aos produtos ofertados no mercado de consumo, nos moldes propostos, fomentará a geração e a preservação de emprego e conferirá ao consumidor um tratamento de melhor qualidade.

Entretanto, se não houver serviço de assistência técnica autorizada em município de sua área de atuação, é preciso remeter o produto a outra cidade, onde haja, pelo menos, uma empresa credenciada pelo fornecedor. Assim sendo, este projeto de lei impõe aos fornecedores a

obrigação de receber o produto defeituoso, se dentro do prazo de garantia legal ou complementar, com registro de ordem de serviço. A data de recebimento, a descrição do defeito e o estado de conservação do produto devem constar da respectiva ordem de serviço. O fornecedor deverá remeter esse produto à assistência técnica autorizada, por sua própria conta e risco, e ficar responsável pela entrega do referido produto ao consumidor no prazo estabelecido no CDC.

Como se depreende, este projeto de lei guarda harmonia com a Política Nacional de Relações de Consumo (CDC, art. 4º), que atende, entre outros princípios, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (inciso I).

Com efeito, tal medida proporcionará vantagens e benefícios ao mercado de consumo e, consequentemente, contribuirá para o aperfeiçoamento da lei consumerista.

São esses os motivos que nos levam a apresentar esta proposição de alto cunho social, para cujo acolhimento contamos com o apoio dos ilustres Pares.

Sala das Sessões,

Senador PAULO PAIM