



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO

### Nº 536, 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**

#### *LEGISLAÇÃO CITADA*

**Presidência da República  
Casa Civil  
Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**CAPÍTULO II**  
**Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

### SEÇÃO III

#### Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

(À Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle em decisão terminativa)

Publicado no **DSF**, em 02/12/2009.

**Secretaria Especial de Editoração e Publicações do Senado Federal – Brasília-DF  
OS: 18902/2009**