

Ref no 3762/18

Processo Nº 001433/2018

PROTOCOLISTA

[illegible]

PARECER

Nº 1367/2018¹

- CL – Competência Legislativa Municipal. Defesa do consumidor e dever de transparência. Objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo e necessidade de compatibilização dos interesses dos consumidores com o desenvolvimento econômico. Ponderações ao caso concreto apresentado.

CONSULTA:

A Câmara consulente indaga a respeito da viabilidade jurídica de PL, de iniciativa parlamentar, que versa sobre disponibilização gratuita de ordem de serviço e de laudo técnico, nas condições que especifica.

RESPOSTA:

A defesa do Consumidor integra o rol de direitos e garantias fundamentais (5º, XXXII da CRFB), além de ser princípio constitucional expresso da Ordem Econômica (art. 170 da CRFB).

Os Municípios podem editar regras específicas (art. 24, V, c/c art. 30, I, II da CRFB), compatíveis com as normas gerais federais, desde que necessário para assegurar o direito dos consumidores em âmbito local.

¹PARECER SOLICITADO POR SABRÍCIA BELIZÁRIO FARONI DUTRA, PROCURADORA GERAL - CÂMARA MUNICIPAL (LINHARES-ES)

Trata-se de matéria de competência concorrente.

Constitui direito básico do consumidor ter a informação adequada e precisa sobre os produtos e serviços disponibilizados no mercado (art. 6º, III). O art. 39 do CODECON elenca, exemplificativamente, práticas abusivas dos fornecedores de serviços; dentre estas, além da recusa de atendimento às demandas dos consumidores (III), deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

Outrossim, o art. 39, VI do CDC veda a execução de serviço sem a prévia elaboração de orçamento detalhado para autorização expressa do consumidor.

Na prática, contudo, a ordem de serviço difere deste orçamento, pois apesar de ser um documento interno do estabelecimento e desprovido de força executiva, constitui prova hábil de que os serviços, expressamente autorizados (sobre os quais existe uma expectativa legítima por parte do consumidor) serão de fato iniciados.

Considerando que compete ao autor provar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do NCPC) e que a ordem de serviço mostra-se como documento hábil para comprova esta relação jurídica, razoável a preocupação do legislador, evidenciado ser uma realidade local determinada prática. A propósito, citamos a Portaria nº 003/2011 editada pelo PROCON do Piauí:

"art. 1º - considerar como prática abusiva a recusa por parte das Assistências Técnicas Autorizadas em fornecer para o consumidor, sem ônus, cópia da ordem de serviço no ato da entrega do bem viciado junto à Assistência Técnica Autorizada, bem como Laudo Técnico no ato da devolução do Produto, nos

casos em que o reparo for realizado dentro do prazo legal de 30 dias."

Com efeito, de acordo com o art. 55 § 1º do CDC, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios zelarão e fiscalizarão o mercado de consumo e serviços, no interesse da preservação da informação e do bem-estar do consumidor, "baixando as normas que se fizerem necessárias."

Rememoramos que o **dever anexo de informação** é corolário do princípio da boa fé objetiva e da transparência nas relações de consumo. A Política Nacional das Relações de Consumo tem como um de seus objetivos, expressos no art. 4º, *caput*, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, além da promoção da transparência nas relações de consumo.

No entanto, especificamente quanto ao art. 2º do PL (que impõe o dever de cópia sem ônus da integralidade do laudo técnico incluindo histórico, parecer técnico etc) para cada consumidor, nos parece que a mera disponibilização ao consumidor já seria suficiente, considerando a realidade da tecnologia e as mais variadas ferramentas disponíveis e menos onerosas, considerando, também, que medidas que representem drásticas intervenções nesta seara poderão ser reputadas inconstitucionais.

Note-se que a harmonização dos interesses dos consumidores e necessidade de sua compatibilização com o desenvolvimento econômico também constitui princípio expresso da Política Nacional das Relações de Consumo, enunciado no art. 4º, III do CODECON. Neste ponto, como já salientado em precedentes, não é papel do município instituir ônus que possa tornar impraticável o desempenho da atividade econômica, pois estaria incorrendo em afronta a princípios norteadores da ordem

econômica (art. 170 da CRFB) e também da razoabilidade.

Em suma, é razoável e justificável o dever de fornecer cópia, sem ônus, da respectiva ordem de serviço, mas o mesmo não se diz em relação ao laudo técnico (art. 2º), incluindo histórico, parecer técnico, etc para cada consumidor, considerando as ferramentas tecnológicas disponíveis (e bem menos onerosas), de sorte que a pronta disponibilização desta documentação (art. 2º) já seria suficiente para ciência e exercício dos direitos do consumidor.

Ante o exposto, concluímos que o PL, em parte, mostra-se desproporcional aos fins que se pretende, motivo pelo qual não reúne condições para validamente prosperar.

É o parecer, s.m.j.

Ana Carolina Couri de Carvalho
Consultora Técnica

Aprovo o parecer

Marcus Alonso Ribeiro Neves
Consultor Jurídico

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2018.



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"



PROJETO DE LEI

**AUTORIZA OS ESTABELECIMENTOS QUE
PRESTAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA
AUTORIZADA A ENTREGAREM AO
CONSUMIDOR A ORDEM DE SERVIÇOS E
LAUDOS TÉCNICOS SOBRE OS PRODUTOS
COM VÍCIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

Art. 1º - Os Serviços de Assistência Técnica Autorizada ficam obrigados a fornecer, sem ônus, para o consumidor, cópia da ordem de serviço, no ato da entrega do bem viciado, à Assistência Técnica Autorizada, bem como o Laudo Técnico, no ato da devolução do produto, nos casos em que o reparo for realizado dentro do prazo legal de 30 dias.

Parágrafo Único: Caso o bem ou produto com vício não seja reparado dentro do prazo máximo de 30 dias, conforme estipulado por lei, salvo convenção em contrário entre as partes, o estabelecimento autorizado de assistência técnica deverá fornecer documento informando as razões pelas quais deixou de reparar o produto no prazo legal, sempre que o consumidor solicitar.

CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Processo Nº 001433/2018

ABERTURA: 27/04/2018 - 16:23:36

REQUERENTE: FRANCISCO TARCISIO SILVA

DESTINO: PROCURADORIA

ASSUNTO: PROJETO DE LEI

DESCRIÇÃO: AUTORIZA OS ESTABELECIMENTOS QUE PRESTAM
ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA A ENTREGAREM AO CONSUMIDOR
A ORDEM DE SERVIÇOS E LAUDOS TÉCNICOS SOBRE OS PRODUTOS
COM VÍCIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS E DÁ OUTRAS



I PROTOCOLISTA



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"



Art. 2º - No laudo técnico deverá constar obrigatoriamente:

I - razão social e CNPJ da empresa responsável pela análise e reparo do produto;

II - histórico do atendimento;

III - parecer técnico, com relatório pormenorizado do vício sanado, especificando eventuais substituição de peças ou, as razões pelas quais não houve o reparo;

IV- se alegar que houve a perda da garantia por mau uso do consumidor, especificar de forma clara e adequada as razões que motivaram tal perda, não sendo admitida apenas a alegação genérica de mau uso, devendo ter as especificações técnicas que levaram a esta conclusão, ou, ainda, quaisquer informações relevantes;

V- local e data;

VI - assinatura e carimbo do técnico responsável pela análise e conserto do produto.

Parágrafo Único: O histórico de atendimento abrange a data da entrada do produto junto à assistência técnica autorizada; o problema reclamado; os números das ordens de serviço geradas, a data da reparação do bem e da comunicação do reparo ao cliente, ou, o motivo da impossibilidade de contato.

Art. 3º - Aplica-se a **Lei 8.078/1990**, no que couber na relação de consumo.

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

Plenário "Joaquim Calmon", aos vinte e seis dias do mês de Abril do ano de dois mil e dezoito.


TARCÍSIO SILVA
VEREADOR



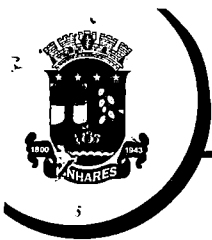
Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"



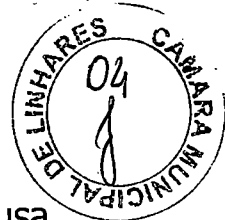
JUSTIFICATIVA

Considerando que os estabelecimentos de assistência técnica autorizada devem atuar como representantes dos fornecedores no que se refere à análise e reparo dos produtos viciados cobertos pela garantia, legal ou contratual, previsto no art. 18 da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor (CDC); Considerando que a emissão da ordem de serviço com a consequente entrega de laudo técnico ao consumidor é imprescindível para o exercício do direito à informação prevista no art. 6º, III, da referida lei e, ainda, constitui crime deixar de prestar as informações, conforme Art. 66 do mesmo diploma legal; Considerando que o fornecedor, por intermédio da Assistência Técnica Autorizada, deve entregar ao consumidor a respectiva Ordem de Serviço, bem como o Laudo Técnico, com relatório pormenorizado do vício sanado, especificando eventuais peças substituídas, ou as razões pelas quais não houve o reparo, ou, ainda, quaisquer informações relevantes, inclusive no que tange ao tempo em que o objeto viciado permaneceu sob na assistência técnica; Considerando que o fabricante e o fornecedor só não são responsabilizados por reparar o produto dentro do prazo de trinta dias, se provarem que ocorreu culpa exclusiva do consumidor, e que esta prova deve ser através do laudo técnico, com relatório pormenorizado, especificando de forma clara e precisa a prova da culpa exclusiva do consumidor; Considerando que o cumprimento da obrigação descrita nos parágrafos anteriores ensejará a instauração de processo administrativo por se tratar de matéria de ordem pública e interesse social, cabendo para tanto a sanção administrativa nos moldes do art. 56 do CDC, quando constatada arbitrariedade da recusa das assistências técnicas em fornecer as correspondentes Ordens de Serviço e respectivos Laudos Técnicos;



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"



Considerando que inúmeros consumidores tem se queixado da recusa dos estabelecimentos de assistência técnica em fornecer as Ordens de Serviço e respectivos Laudos Técnicos, ou fornecendo sem as informações necessárias, o que, além de caracterizar prática abusiva aos direitos do consumidor, inviabiliza o procedimento administrativo por parte do órgão de defesa do consumidor; Face ao exposto, estou propondo este Projeto de Lei Municipal, regulamentando a atuação das assistências técnicas, em sintonia com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Plenário "Joaquim Calmon", aos vinte e seis dias do mês de Abril do ano de dois mil e dezoito .


TARCÍSIO SILVA
VEREADOR



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"

PARECER DA COMISSÃO DE FINANÇAS, ECONOMIA, ORÇAMENTO, **FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**

PROJETO DE LEI Nº 001433/2018

“AUTORIZA OS ESTABELECIMENTOS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA A ENTREGAREM AO CONSUMIDOR A ORDEM DE SERVIÇO E LAUDOS TÉCNICOS SOBRE PRODUTOS COM VÍCIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

Projeto de Lei, de autoria do Vereador Tarcísio Silva, com o objetivo de autorizar os estabelecimentos que prestam assistência técnica a entregar ao consumidor, ordem de serviço e laudo técnico.

A competência para iniciativa de lei, bem como os aspectos relacionados com a constitucionalidade/legalidade já restaram devidamente analisados pela Comissão de Constituição e Justiça e Procuradoria desta Câmara Municipal.

Passa-se, então, à verificação quanto aos reflexos financeiros trazidos pelo Projeto de Lei.

Pela análise do Projeto de Lei, denota-se que o mesmo não traz qualquer impacto financeiro ao Município, pois não cria nenhuma responsabilidade ao Executivo municipal, restando obedecidas as exigências constantes da Lei de Responsabilidade Fiscal, da Constituição Federal e da Lei Orgânica Municipal.

Pelo exposto, a **COMISSÃO DE FINANÇAS, ECONOMIA, ORÇAMENTO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE** da Câmara Municipal de Linhares/ES, após a análise e apreciação do Projeto em destaque, reunida com seus membros, **é de parecer favorável ao seu prosseguimento.**

É o parecer, salvo melhor juízo.

Plenário “Joaquim Calmon”, aos quatro dias do mês de junho do ano de dois mil e dezoito.


JEAN VERGÍLIO ACÁCIO DE MENEZES
Presidente

PEDRO JOEL CELESTRINI
Relator


MARCELO PESSOTI
Membro



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"

PARECER DA COMISSÃO DE CONSTITUÇÃO E JUSTIÇA

PROJETO DE LEI Nº 001433/2018

Projeto de Lei de autoria do nobre Vereador FRANCISCO TARCISIO SILVA que ***"AUTORIZA OS ESTABELECIMENTOS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA A ENTREGAREM AO CONSUMIDOR A ORDEM DE SERVIÇOS E LAUDOS TÉCNICOS SOBRE OS PRODUTOS COM VÍCIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"***.

Preliminarmente, cabe destacar que a competência do Poder Legislativo Municipal está introduzida nos artigos 31 c/c 15 e seguintes da Lei Orgânica Municipal, senão vejamos:

"Art. 31 – A iniciativa das leis caba à Mesa, a Vereador ou comissão de Câmara, ao Prefeito Municipal e aos cidadãos na forma e nos casos previstos nesta Lei Orgânica."

"Art. 15 – Cabe a Câmara Municipal, com a sanção do Prefeito Municipal, legislar sobre as matérias de competência do Município, especialmente no que refere ao seguinte:

Cabe salientar que, nossa Lei Maior trata do assunto no artigo 30, incisos I e II, *in verbis*:

"Art. 30 – Compete aos Municípios:

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;"



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"

Dessa forma, o Projeto de Lei encontra amparo legal na sua propositura, pois o mesmo visa obrigar os estabelecimentos que prestam assistência técnica autorizada ao fornecimento de Ordem de Serviço e Laudo Técnico ao consumidor, com objetivo de colocar o exercício do direito à informação disposto no artigo 6º, III do Código de Defesa do Consumidor, dessa forma não há óbice ao seu prosseguimento.

Assim, a **COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA** da Câmara Municipal de Linhares/ES, após a análise e apreciação do Projeto de Lei em destaque, é de **PARECER FAVORÁVEL** à sua aprovação, por ser **CONSTITUCIONAL**, tudo de conformidade com o parecer da PROCURADORIA desta Edilidade.

É o parecer, salvo melhor juízo de Vossas Excelências.

Plenário "Joaquim Calmon", aos vinte e um dias do mês de maio do ano de dois mil e dezoito.



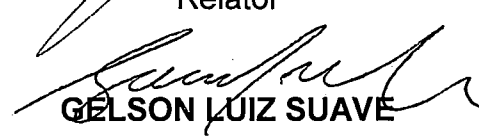
TOBIAS COMETTI

Presidente



FABRÍCIO LOPES DA SILVA

Relator



GELSON LUIZ SUAVE

Membro



PROCURADORIA

PROJETO DE LEI Nº 001433/2018

PARECER

**"PROJETO DE LEI – PL. OBRIGATORIEDADE
FORNECIMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO E
LAUDO TÉCNICO AO CONSUMIDOR.
VIABILIDADE."**

O presente PL pretende instituir a obrigatoriedade aos estabelecimentos que prestam assistência técnica autorizada a entregarem ao consumidor a ordem de serviços, no ato da entrega do bem viciado, e laudo técnico, quando da devolução do produto.

Inicialmente, importante destacar que a matéria que se pretende disciplinar não se encontra dentre aquelas de iniciativa privativa do Prefeito Municipal. Situa-se no âmbito da competência legislativa concorrente, não havendo óbice, portanto, para que o Poder Legislativo promova a iniciativa do presente Projeto de Lei.



No tocante à constitucionalidade material do PL, entendo por sua completa adequação aos ditames e parâmetros da Constituição da República Federativa do Brasil.

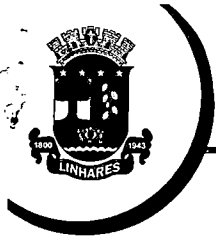
Isso porque o PL está totalmente direcionado à efetivação das regras previstas em benefício do consumidor.

Lembre-se que, nos termos do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, 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.

Frise-se o destaque final realizado no parágrafo acima, haja vista que o fornecimento de ordem de serviço e laudo técnico (obrigações contidas no PL), referente ao reparo de produtos, incluem-se nesse objetivo macro da Política Nacional das Relações de Consumo.

Soma-se a isso o fato de que a defesa do consumidor revela-se como um dos princípios basilares da Ordem Econômica. Assim, nada impede o desenvolvimento da iniciativa privada, desde que, no entanto, sejam respeitados, dentre outros, os direitos básicos do consumidor.

Nesse contexto, registre-se ser direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os serviços, o que engloba, sem dúvida, ter conhecimento acerca de qual serviço será realizado, mediante entrega da ordem de serviço, bem assim ter ciência pormenorizada a respeito da execução do serviço com a entrega do laudo técnico ao final.



Câmara Municipal de Linhares

Palácio Legislativo "Antenor Elias"

Enviado o PL ao Instituto Brasileiro de Administração Municipal - IBAM, este manifestou-se desfavoravelmente ao seu prosseguimento (Parecer nº 1367/2018), entendimento que, com a devida *venia*, devo discordar.

O cumprimento da regra contida no PL, se gerar gasto à empresa de assistência técnica, este será mínimo.

Ademais, realizando-se uma interpretação sistemática e evolutiva da obrigatoriedade, a meu ver nada impede que a cópia do laudo seja disponibilizado por meio de ferramentas tecnológicas, por exemplo, a internet, conforme sugerido pelo IBAM.

Por fim, anote-se que as deliberações do Plenário no que tange ao projeto de lei em questão deverá ser por **MAIORIA SIMPLES** dos membros da Câmara, e quanto à votação deverá ser atendido o **processo SIMBÓLICO**, uma vez que o Regimento Interno desta Casa não exige quórum especial nem processo de votação diferenciado para a matéria em questão.

Assim, a **PROCURADORIA** da Câmara Municipal de Linhares, após análise e apreciação do Projeto em destaque, **manifesta-se favoravelmente ao prosseguimento do presente Projeto de Lei**, por ser **CONSTITUCIONAL e encontrar-se de acordo com o ordenamento jurídico pátrio**.

É o parecer, salvo melhor Juízo de Vossas Excelências.

Plenário "Joaquim Calmon", aos dezoito dias do mês de maio do ano de dois mil e dezoito.



ULISSES COSTA DA SILVA
Procurador Jurídico