



## **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 vicio 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.

**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 .

**TARCISIO SILVA  
VEREADOR**

### **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;

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 .

**TARCISIO SILVA**  
**VEREADOR**