



Estado do Piauí
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Gabinete Dep. Est. Gessivaldo Isaias – PRB

PROJETO DE LEI Nº 54 DE DE 2014
LIDO NO EXPEDIENTE

Em, 27/05/2014

**OBRIGA AS ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS
LOCALIZADAS NO ÂMBITO DO ESTADO DO
PIAUÍ NA FORMA EM QUE MENCIONA A
FORNECEREM AOS CONSUMIDORES
PROTOCOLO DE ATENDIMENTO.**

1º Secretário

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ resolve:

Art. 1º - Os estabelecimentos prestadores de serviço de Assistência Técnica no Estado do Piauí fornecerão aos consumidores protocolo de atendimento informando o dia, hora e motivo do comparecimento ao local pelo consumidor.

Parágrafo único: A obrigação que trata o caput deste artigo não se afasta mesmo nos casos em que a reclamação do consumidor não gere ordem de serviço.

Art. 2º - O prazo a que se refere o § 1º do art. 18 do CDC, para reparo do produto pelo fornecedor, poderá ser comprovado pelo consumidor a partir do fornecimento do protocolo sem prejuízo dos demais meios de prova.

Art. 3º - Para que seja garantido o efetivo cumprimento desta lei as Assistências Técnicas deverão fixar em lugar visível e de acesso imediato pelo consumidor, cartaz não inferior ao tamanho de uma folha A4, informando a obrigação de fornecerem protocolo de atendimento nos termos desta lei.

Art. 4º - O não atendimento ao disposto nesta lei sujeitará o responsável às penalidades estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Art. 5º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO PETRÔNIO PORTELA, Sala das sessões, 28 de maio de 2014


Gessivaldo Isaias
Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

O objetivo do projeto de lei é obrigar os estabelecimentos prestadores de serviço de Assistência Técnica a fornecer aos consumidores protocolo de atendimento informando o dia, hora e motivo do comparecimento ao local pelo consumidor.

O Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor diz que o fornecedor (loja ou assistência técnica) tem o prazo de 30 dias para solucionar o defeito do seu produto. Caso o problema não seja resolvido dentro deste prazo o consumidor tem a livre escolha destas três opções: "a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional no preço."

Nesse sentido, no ato da entrega do produto à assistência técnica, o consumidor deveria obter documento chamado ordem de serviço ou equivalente, que é essencial para comprovação do prazo e do vício, porém, muitas assistências técnicas deixam de fornecer o documento por considerar que o problema ocorreu por culpa do consumidor.

É o que acontece, por exemplo, nos casos em que as assistências alegam que houve mau uso pelo consumidor. Nessas situações, o produto é devolvido sem que seja gerada nenhuma comprovação de que o mesmo tentou reparar o defeito por meio da assistência técnica o que dificulta que o consumidor reivindique as opções dispostas no parágrafo 1º do Artigo 18 do CDC ou adote alguma providência legal em relação aos prestadores de serviços.

Por isso, é importante a aprovação deste projeto para suprir esta deficiência, possibilitando um meio efetivo de prova para o consumidor.

Submetemos esta proposição à análise e aprovação desta Casa Legislativa, certos que esta regra aprimorará o ordenamento de normas em defesa do consumidor, definindo um novo marco regulatório nas relações entre os consumidores e seus fornecedores de serviços.