

PROJETO DE LEI Nº , DE 2016

(Do Sr. Carlos Bezerra)

Dispõe sobre a prestação de assistência técnica, após a venda de produto ou serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39

.....

XIV - descumprir data e horário agendados para a prestação de assistência técnica, após a venda de produto ou serviço.

.....” (NR)

Art. 2º Esta lei entra após decorridos 30 (trinta dias) de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O consumidor é a parte vulnerável no mercado de consumo, conforme reconhecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso I).

Para contrabalançar esta vulnerabilidade, o Código inclui, entre os direitos básicos do consumidor, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.” (art. 6º, inciso VI).

Lembramos as disposições acima quando observamos as deficiências nos serviços de assistência técnica pós-venda. Problemas como indefinição de horário no agendamento, bem como a ausência do técnico na data marcada são os principais pontos reclamados pelos clientes.

Eletrodomésticos, telefonia fixa e televisão a cabo são os setores que mais causam irritação aos consumidores. O hábito de a empresa marcar um dia para o envio de um profissional técnico sem definir horário específico da visita é bastante comum. Assim, o consumidor é obrigado a permanecer quase todo o dia em sua casa, sacrificando outros compromissos.

Situação ainda pior é o descumprimento pela empresa do agendamento. Lamentavelmente observamos que a ocorrência deste fato é bastante comum, até com reincidência, quando o consumidor não é atendido no segundo ou terceiro reagendamento.

Para coibir esta prática abominável, nosso projeto de lei inclui o descumprimento do agendamento para a prestação de assistência técnica, no período pós-venda, entre as práticas abusivas, dispostas pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 39.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2016.

Deputado CARLOS BEZERRA