



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2017
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Acrescenta art. 50-A, à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), para obrigar fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços a entregar protocolo de atendimento aos consumidores.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece a obrigatoriedade de que fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços entreguem protocolo de atendimento aos consumidores.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 50-A:

“Art. 50-A. Os fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços devem entregar aos consumidores, por escrito e independentemente de solicitação, protocolo do atendimento realizado, em que constem a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao estabelecimento.

§ 1º O protocolo deve ser atualizado, com as informações previstas no *caput* deste artigo, sempre que o consumidor comparecer ao estabelecimento, até a finalização do atendimento.

§ 2º Caso seja emitida ordem de serviço, o fornecedor deve disponibilizar ao



consumidor, gratuitamente, além do protocolo de atendimento:

I – cópia da ordem de serviço, com a indicação da data prevista para conclusão do atendimento;

II – laudo técnico que discrimine o vício ou dano identificado, os serviços realizados, inclusive componentes ou programas instalados ou substituídos, a data da finalização do atendimento e, na hipótese de o reparo não ter sido realizado, o respectivo motivo.

§ 3º Os fornecedores devem manter, por cinco anos, registro de todos os protocolos de atendimento, ordens de serviço e laudos técnicos emitidos.

§4º O disposto neste artigo aplica-se à assistência técnica prestada de forma remota ou no domicílio do consumidor. ”
(NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Tudo o que o consumidor deseja, no seu dia-a-dia, é a prestação de um atendimento ao menos satisfatório. Tal satisfação não está necessariamente atrelada à oferta de comodidades ou mimos: o que realmente se espera é que os fornecedores cumpram o seu papel dentro da relação de consumo, que é entrega de produto ou serviço de acordo com o contratado, em adequado funcionamento e rigorosamente dentro dos prazos ajustados.

Não raro, a realidade foge desse ideal, sobretudo quando a prestação envolve o reparo de produtos e serviços. Sabemos que encontrar uma assistência técnica que preste um atendimento de



qualidade, o que inclui o cumprimento dos prazos e a efetiva solução do problema apresentado, é o mesmo que contar com a sorte. O não fornecimento de documento que formalize as etapas do atendimento, com as respectivas datas e os serviços realizados, aumenta a angústia e a insegurança jurídica do consumidor, principalmente se desejar fazer prova da execução inadequada ou da demora na realização do serviço.

Face à recusa reiterada à disponibilização, para o consumidor, de uma informação tão básica, em alguns Estados já vêm sendo editadas normas visando coibir essa prática.

A título exemplificativo, no Estado do Piauí, foi editada a Portaria nº 003/2011, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MP-PI¹, que fixa o dever de as assistências técnicas autorizadas fornecerem cópia da ordem de serviço, no ato da entrega do bem viciado, bem como laudo técnico pormenorizado, quando da devolução do produto.

No Paraná, em janeiro deste ano, foi publicada a Lei nº 18.953², que obriga os estabelecimentos prestadores de serviços de assistência técnica naquele Estado a fornecerem protocolo de atendimento aos seus clientes.

De fato, muito embora preveja os institutos da garantia legal e contratual, o CDC não prevê disciplina específica acerca dos serviços prestados por assistências técnicas. Nossa proposta visa, então, a robustecer essa proteção, que já vem sendo levada a cabo no âmbito de alguns Estados, de modo a beneficiar todos os consumidores do nosso país.

Certos de que essa medida contribuirá para a manutenção do equilíbrio e boa-fé nas relações

¹www.mppi.mp.br/internet/phocadownload/procon/portarias/portaria%20n%20%2003%20de%202011%20-%20assistencia%20tecnica.pdf. Acessado em 02 de julho de 2017.

²www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=167541&indice=1&totalRegistros=1. Acessado em 02 de julho de 2017.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

consumeristas, contamos com o apoio dos nobres Pares para sua aprovação e aperfeiçoamento.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB