

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2025**

(Do Sr. JONAS DONIZETTE)

Dispõe sobre a responsabilidade do fornecedor em auxiliar o consumidor na substituição ou encaminhamento para assistência técnica de produtos com defeito.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, para dispor sobre a responsabilidade do fornecedor em auxiliar o consumidor na substituição ou encaminhamento para assistência técnica de produtos com defeito.

Art. 2º O art. 18 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor do Código Civil, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 18. ....

§ 7º É responsabilidade do fornecedor de produtos com defeito auxiliar os consumidores na troca ou encaminhamento para assistência técnica. (NR)

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

**JUSTIFICAÇÃO**

O presente Projeto de Lei tem por objetivo consolidar em norma legal o entendimento de que é responsabilidade do fornecedor auxiliar o consumidor na substituição ou no encaminhamento de produtos com defeito



para assistência técnica, reforçando os princípios de proteção previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na Constituição Federal.

A proposta encontra respaldo em recente decisão da 18ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), que, ao julgar ação coletiva envolvendo 16 empresas, afirmou que “os vícios de qualidade ou quantidade devem ser interpretados à luz dos princípios da proporcionalidade, da boa-fé objetiva e da racionalidade econômica”<sup>1</sup>. A decisão, de relatoria do desembargador Luiz Henrique Miranda, destacou que não se pode impor ao fornecedor, de forma absoluta, o encargo de receber e encaminhar todos os produtos defeituosos, mas também não é legítimo eximi-lo dessa obrigação quando sua omissão dificulta o exercício, pelo consumidor, dos direitos assegurados pelo CDC.

A ação coletiva foi motivada pela prática reiterada de empresas que simplesmente remetiam o consumidor diretamente à assistência técnica, sem oferecer qualquer suporte. Tal conduta fragiliza a efetividade da garantia legal e transfere para o consumidor um ônus excessivo, muitas vezes inviabilizando o exercício de um direito básico. Nesse contexto, o Tribunal definiu que o fornecedor deve adotar uma postura cooperativa, assumindo o dever de receber ou encaminhar o produto quando não houver estrutura disponível na localidade, ou quando a distância até a assistência técnica constituir real obstáculo.

Além disso, a decisão esclareceu que o artigo 50, parágrafo único, do CDC, que permite ao fornecedor definir a forma, prazo e local do exercício da garantia contratual, não pode ser interpretado como excludente da garantia legal. Como ressaltou o relator, “tal previsão não pode ser utilizada como fundamento para eximir o fornecedor das obrigações de receber o produto com alegados vícios no prazo da garantia legal, bem como de abster-se de encaminhar o consumidor à assistência técnica”<sup>2</sup>.

A jurisprudência demonstra que a legislação consumerista não pode ser guiada exclusivamente pela lógica da eficiência econômica, mas deve

<sup>1</sup> TJPR – 18ª Câmara Cível. Ação coletiva nº 0029552-98.2014.8.16.0001. Rel. Des. Luiz Henrique Miranda. Julgado em 09/09/2025.

<sup>2</sup> Idem.



assegurar meios efetivos de acesso aos direitos básicos do consumidor, especialmente em casos que envolvem bens de grande porte, como fogões e geladeiras, cujo transporte ou devolução apresentam dificuldades práticas.

Assim, a aprovação deste Projeto de Lei trará maior segurança jurídica às relações de consumo, uniformizando o entendimento e evitando práticas abusivas que sobrecarregam o consumidor. Ao prever expressamente a responsabilidade do fornecedor no processo de substituição ou encaminhamento de produtos com defeito, a medida harmoniza os princípios da boa-fé, da proporcionalidade e da racionalidade econômica, promovendo equilíbrio entre fornecedores e consumidores e fortalecendo a confiança nas relações de mercado.

Pugnamos, assim, pelo apoio dos nobres pares pela aprovação desta relevante proposição legislativa.

Sala das Sessões, em        de        de 2025.

Deputado JONAS DONIZETTE

<sup>1</sup> TJPR – 18ª Câmara Cível. Ação coletiva nº 0029552-98.2014.8.16.0001. Rel. Des. Luiz Henrique Miranda. Julgado em 09/09/2025.  
<sup>2</sup> Idem.

