

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2007. (Da Sra. Ana Arraes)

Requer a realização de Audiência Pública destinada a discussão, avaliação e apresentação de soluções para os inúmeros problemas com as empresas de assistências técnicas autorizadas e especializadas, que não prezam pela qualidade e segurança dos serviços prestados.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 24, III, c/c o art. 255, todos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência, a realização de Audiência Pública destinada a debater, avaliar e apresentar soluções relativas aos inúmeros problemas com as empresas de assistências técnicas autorizadas e especializadas que não prezam pela qualidade e segurança dos serviços prestados, com a presença dos seguintes convidados:

- Dr. Ricardo Morishita
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;

- Sr. Lourival Kiçula
Presidente da Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletrônicos (ELETRO);

- Sra. Maria Inês Dolci
Coordenadora Dep. Relações Institucionais - Pro Teste.

JUSTIFICAÇÃO

A baixa qualidade nos serviços prestados pelas Empresas de Assistência Técnica, Autorizada e Especializadas, relacionados à falta de fiscalização e mão-de-obra, muitas vezes sem treinamento pelos fabricantes, trazem à tona inúmeras reclamações que chegam aos órgãos de defesa do consumidor.

A revista Pro Teste do mês de Maio/2007, apresenta uma avaliação dos serviços prestados pelas empresas de assistências técnicas. Para a avaliação foi usado um aparelho de microondas simples das marcas mais vendidas (Brastemp, Electrolux e Panasonic), todos aparelhos novos e comprados exclusivamente para esta avaliação.

Em laboratório foi provocada a queima do fusível que impede o funcionamento do aparelho, o que é facilmente identificável e reparável. Funcionário do ProTeste se passando por um consumidor comum ligou para o Serviço de Atendimento ao Consumidor de cada marca e pediu uma indicação de uma assistência técnica autorizada. Depois foram levadas também as assistências especializadas, sendo estas normalmente as preferidas dos consumidores pela versatilidade, muitas vezes de fácil localização ou até mesmo pelo preço cobrado, sendo avaliado prazo, documentação, qualidade do reparo e garantia. Ao final, 80% das empresas falharam, ou seja, todas poderiam melhorar o serviço prestado.

Por vez, se faz necessária uma norma regulamentadora para o exercício destas empresas, no sentido de fiscalizar e exigir que as mesmas cumpram as normas do Código de Defesa do Consumidor.

É nesse sentido que sugerimos a realização de Audiência Pública no âmbito desta Comissão, fundada na garantia da boa prestação de serviços que o consumidor merece.

Por todo exposto, contamos com o apoio dos nobres Pares para a realização o que ora se requer.

Sala das Comissões, em de maio de 2007.

Deputada **ANA ARRAES**
PSB/PE