



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS

PARECER Nº 0399/15

DA 7^a COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO, SEGURANÇA, RELAÇÃO DO TRABALHO, ASSUNTOS MUNICIPAIS E DEFESA DO CONSUMIDOR.

Processo nº - 001424/15

Relator: Deputado *Antônio Albuquerque*

Chega-nos para relatar, o Projeto de Lei nº 70/2015, de autoria do senhor Deputado Tarcizo Sampaio Freire, que “Dispõe sobre a obrigatoriedade das assistências técnicas fornecerem aos consumidores protocolo de atendimento, e dá outras providências”

A proposição foi aprovada pela 2^a Comissão de Constituição, Justiça e Redação.

O objetivo do presente 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 Código de Defesa do Consumidor ou adote alguma providência legal em relação aos prestadores de serviços.

Isto posto, em sintonia com todas as considerações expendidas e quanto ao mérito que compete a esta Comissão examinar, nos termos do art.124 c/c o art.125, VII, do Regimento Interno, verificamos que não existem óbices a tramitação normal do presente projeto, logo nosso parecer é pela aprovação do Projeto em tela.

É o parecer.

SALA DAS COMISSÕES DEPUTADO JOSÉ DE MEDEIROS
TAVARES DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADUAL, em Maceió,⁹ de nov de 2015.



PRESIDENTE



RELATOR

