



PROJETO DE LEI

Nº 46

DESPACHO

EM FOLHA PARA RECEBIMENTO DE EMENDAS

Rib. Preto, 12 MAR de 2019 de _____

[Handwritten Signature]
 Presidente

EMENTA:

“OBRIGA OS FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE PRODUTOS E SERVIÇOS AUTOMOTORES E AUTOCENTER, A ENTREGAR PROTOCOLO DE ATENDIMENTO E LAUDO DE ORÇAMENTO ASSINADO POR UM TÉCNICO DO LOCAL.”

SENHOR PRESIDENTE

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

ARTIGO 1º - Esta lei estabelece a obrigatoriedade de fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços automotores e autocenter entreguem protocolo de atendimento e laudo de orçamento assinado por um técnico do local aos consumidores.

Parágrafo 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.

Parágrafo 2º - Na emissão da ordem de serviço ou orçamento, o fornecedor deve disponibilizar ao consumidor, gratuitamente, além do protocolo de atendimento:

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

II – laudo técnico que discrimine o vício ou dano identificado, os serviços realizados ou apenas orçado, inclusive componentes ou programas instalados ou substituídos, a data da finalização do atendimento e, na hipótese de o reparo



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

não ter sido realizado, o respectivo motivo.

Parágrafo 3º - O disposto neste artigo aplica-se à assistência técnica prestada de forma remota ou no domicílio do consumidor.

ARTIGO 2º - O não cumprimento da Lei, acarretará ao estabelecimento infrator multa de 30 UFESP's, sendo este valor revertido ao Conselho Municipal de Urbanismo, no caso de reincidência o valor da multa dever ser dobrado.

ARTIGO 3º - As despesas decorrentes da execução dessa lei correrão por conta das dotações orçamentarias próprias, suplementadas se necessário.

ARTIGO 3ª – O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no que couber.

ARTIGO 4º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Sala das Sessões 11 de Março de 2019



Lincoln Fernandes
Presidente da Câmara Municipal



JUSTIFICATIVA

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.

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.

Este projeto visa apenas proteger o consumidor do profissional mal intencionado, que muitas vezes faz um orçamento recomendando a troca de peças sem devida necessidade.

Pesquisando os níveis de satisfação nas entidades de proteção ao consumidor como Procon e no site Reclame Aqui, as reclamações que mais se repetem são:

- Troca de peças sem a devida necessidade.
- Realização de serviços sem a devida necessidade
- Serviço de venda casada, venda de pneus casada com a de alinhamento e balanceamento (prática vedada pelo CDC).
- Amortecedores pintados e vendidos como remanufaturado.

Diante da entrega do protocolo de atendimento e do laudo de orçamento, assinado por um técnico, temos certeza de que tal prática deixará de existir em nossa cidade, fortalecendo os bons profissionais e principalmente o consumidor. 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.



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

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

Sala das Sessões 11 de Março de 2019



Lincoln Fernandes
Presidente da Câmara Municipal