



Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor -  
PROCON/FSA Rua Castro Alves, 635, Centro – Feira de Santana/Ba – CEP:  
44001-649 – Telefone: (075) 3603-2800



## PORTARIA PROCON N° 03 DE 01 DE ABRIL DE 2019

Dispõe sobre a prática abusiva das Assistências Técnicas Autorizadas, ao impedir o acesso do consumidor às informações sobre a situação do bem.

**SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/FSA** -, por seu representante legal abaixo assinado, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Lei n° 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), pelos artigos 5° e 33, §1° do Decreto n°2.181/97, pela Lei Municipal de n° 3.170/11 e ainda:

**CONSIDERANDO** que a defesa do consumidor traduz-se em direito fundamental reconhecido pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB, art. 5°, XXXII), bem como princípio geral da atividade econômica, na forma do artigo 170, V da mesma carta;

**CONSIDERANDO** que é dever desta SUPERINTENDÊNCIA promover, dentre outras, a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, considerados em amplitude coletiva, difusa ou individual homogênea;

**CONSIDERANDO** que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078, de 11 de Setembro de 1990) estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, sendo a natureza de tais preceitos de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5°, inciso XXXII, art. 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias;

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações jurídicas de consumo;

**CONSIDERANDO** que a lei reconhece a vulnerabilidade do consumidor e prevê a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, conforme dispõe o artigo 4°, incisos I, e VI do Código de Defesa do Consumidor;

**CONSIDERANDO** que é vedado ao fornecedor, dentre outras práticas abusivas contidas no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

**CONSIDERANDO** que o rol constante no art. 39 da Lei Consumerista é meramente exemplificativo, nada obstando que fundamentadamente os Órgãos de Proteção Defesa do Consumidor incluam outras condutas abusivas;

**CONSIDERANDO** que as Assistências Técnicas Autorizadas devem atuar como representantes dos fornecedores no que se refere à análise e reparo dos produtos viciados cobertos pela garantia, legal ou contratual;

**CONSIDERANDO** que é fato público e notório a prática por parte de algumas autorizadas de funcionar apenas como ponto de coleta, impedindo o acesso do consumidor às informações sobre a situação do bem;

**CONSIDERANDO** que a emissão da ordem de serviço com a consequente entrega de laudo técnico ao consumidor é imprescindível para o exercício do direito à informação;

**CONSIDERANDO** que o fornecedor, por intermédio da Assistência Técnica Autorizada, é obrigado a entregar ao consumidor a respectiva ordem de serviço, bem como o laudo técnico, com relatório pormenorizado do vício sanado, especificando eventuais peças substituídas, ou as razões pelas quais não houve o reparo, ou, ainda, quaisquer informações relevantes, inclusive no que tange ao tempo em que o objeto viciado permaneceu sob a custódia da assistência.

#### **RESOLVE DETERMINAR:**

- 1) Como prática abusiva a recusa por parte das Assistências Técnicas Autorizadas do **MUNICÍPIO DE FEIRA DE SANTANA – BA** em fornecer para o consumidor, sem ônus, cópia da ordem de serviço no ato da entrega do bem viciado junto à Assistência Técnica Autorizada, bem como Laudo Técnico no ato da devolução do produto, nos casos em que o reparo for realizado dentro do prazo legal de 30 dias.
- 2) No caso da não reparação do produto dentro do prazo máximo estipulado por lei, acima referido, salvo convenção em contrário entre as partes, a autorizada deverá fornecer documento informando as razões pelas quais deixou de reparar o produto no prazo legal sempre que o consumidor solicitar.
- 3) Deverá constar obrigatoriamente no laudo técnico:
  - I – a razão social e CNPJ da empresa responsável pela análise e reparo do produto;
  - II – histórico de atendimento;
  - III - parecer técnico;
  - IV - local e data;
  - V - assinatura do técnico responsável pela análise e conserto do produto, com aposição de carimbo.
- 4) O histórico de atendimento abrange a data da entrada do produto junto à assistência técnica; o problema reclamado; os números das ordens de serviço geradas, a data da reparação do bem e da comunicação do reparo ao cliente, ou, o motivo da impossibilidade de contato;
- 5) À população em geral, caso alguém tenha conhecimento ou presencie o descumprimento da presente Portaria, que comunique este fato, com a indicação dos meios de prova que tiver (ex. documentos, fotos, filmagens, testemunhas, etc.), junto à sede da **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR- PROCON/FSA.**

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registra-se que o atendimento às solicitações dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do consumidor (SNDC) enseja, na forma do §2º do art. 33 do Decreto n. 2.181 sendo o caso, responsabilização penal do infrator por crime de desobediência, na forma do artigo 330 do Código Penal.

**COLBERT MARTINS DA SILVA FILHO**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

**CLEUDSON SANTOS ALMEIDA**  
**PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO**

**ÍCARO IVVIN DE ALMEIDA COSTA LIMA**  
**SUPERINTENDENTE PROCON**