



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP-PI

PORTARIA PROCON/MP-Pi N° 003/2.011.

O EXMO. SR. DR. CLEANDRO ALVES DE MOURA, Promotor de Justiça titular da 36ª Promotoria de Justiça dos Feitos da Fazenda Pública Estadual, ocupando o cargo de Coordenador Geral do PROCON/MP-Pi, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, especialmente escudado no art. 5º, incisos I, II, V e XI, da Lei Complementar Estadual nº 36/2004.

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, nos termos do art. 127 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica claramente expressa em nossa carta magna (art. 170 da Constituição Federal), ininterruptamente, com base na boa fé e equilíbrio nas

relações entre consumidores e fornecedores, nos moldes do art. 4º, inciso III , da Lei nº 8.078/1990;

CONSIDERANDO que as Assistências Técnicas Autorizadas devem atuar como representantes dos fornecedores no que se refere a 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 conseqüente 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;

CONSIDERANDO que o descumprimento da obrigação descrita no parágrafo anterior ensejará a instauração de processo administrativo por se tratar de matéria de ordem pública e interesse social, cabendo para tanto a aplicação de sanção administrativa nos moldes do art. 56 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, quando constatada a arbitrariedade da recusa das assistências técnicas em fornecer as correspondentes ordens de serviço e respectivos laudos técnicos;

CONSIDERANDO o grande número de consultas e reclamações recepcionadas por este órgão de defesa referente à recusa de entrega de ordem de serviço, bem como de laudo técnico;

CONSIDERANDO que o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor é claro ao trazer um rol meramente exemplificativo de práticas abusivas sem prejuízo do reconhecimento de outras, normalmente cometidas por fornecedores de produtos e serviço;

RESOLVE:

Art. 1º - CONSIDERAR como prática abusiva a recusa por parte das Assistências Técnicas Autorizadas 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.

Parágrafo único- 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.

Art. 2º - 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.

Parágrafo único - 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.

Art. 3º – Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Registre-se.

Cumpra-se.

Teresina-PI, 1º de novembro de 2.011.

Dr. Cleandro Alves de Moura
Promotor de Justiça
Coordenador Geral PROCON/MP-PI