



Estado do Maranhão
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MARANHÃO

PORTARIA Nº 33/2016 DE 16 DE MAIO DE 2016.

O INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON MARANHÃO, por seu representante legal abaixo assinado, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 8.078/90 e pelo Decreto Federal nº 2.181/97, Lei Estadual nº 10.305/2015 e ainda:

CONSIDERANDO a relevância que possui o Serviço de Assistência Técnica na manutenção da confiabilidade de determinado produto inserido no mercado de consumo, bem como a responsabilidade que possui o fornecedor em casos de vícios do produto e do serviço.

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo atender as necessidades dos consumidores e a harmonia das relações de consumo. Conforme art. 4º, III da Lei Federal nº. 8.078/90;

CONSIDERANDO que há vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Conforme art. 4º, I da Lei Federal nº. 8.078/90;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas à liberdade de escolha, bem como o de ter informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos e serviços, conforme consagra o art. 6º, inciso II e III da Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha um dos incisos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor;

Endereço: Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848- São Francisco.
Fone: (98)3261-5100 CEP:65.076-091 – São Luís - Maranhão



Estado do Maranhão
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MARANHÃO

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, conforme disposto no art. 6º, inciso IV, da Lei nº. 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

DETERMINA:

Com base no direito à informação, que todos os fornecedores de produtos e serviços com abrangência no Estado do Maranhão informem, no momento da venda, de maneira clara e adequada, os consumidores sobre os aspectos atinentes a localização do **Serviço de Assistência Técnica** na cidade de aquisição do referido objeto da relação de consumo.

Contudo, torna-se relevante destacar que, caso o Serviço de Assistência Técnica seja prestado em outro estado e/ou em cidade diversa da que se originou a relação de consumo, esta informação além de ser repassada ao consumidor no momento da aquisição do produto ou serviço, deverá constar em cláusula contratual, de forma ostensiva, para preservar o direito à informação previsto no art. 6º, incisos VI e VII, da Lei nº 8.078/90.

Por fim, se fora constatado que o consumidor deverá encaminhar o produto para a assistência técnica em local diverso do contratado, e o produto ou serviço esteja abrangido por algumas das espécies de garantias (legal, contratual ou estendida), cabe ao fornecedor o custo pelo envio e retorno dos supracitados objetos ao local da venda.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Endereço: Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848- São Francisco.
Fone: (98)3261-5100 CEP:65.076-091 - São Luís - Maranhão



Estado do Maranhão
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MARANHÃO

Registra-se que o não 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 de 20 de março de 1997, **imposição das penalidades administrativas e civis cabíveis, além de, em sendo o caso, responsabilização penal do infrator por crime de desobediência, na forma do artigo 330 do Código Penal.**

São Luís/MA, 16 de Maio de 2016.

HILDÉLIS SILVA DUARTE JUNIOR
PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARANHÃO

Endereço: Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848- São Francisco.
Fone: (98)3261-5100 CEP:65.076-091 - São Luís - Maranhão