

LEI Nº 3.921, DE 30 DE JUNHO DE 2010.

Disciplina a prestação de serviços de assistência técnica por parte dos fornecedores, concessionárias e permissionárias prestadoras dos serviços públicos que menciona, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL.

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul decreta e eu promulgo nos termos do § 7º do artigo 70 da Constituição Estadual a seguinte Lei:

Art. 1º Esta lei disciplina a prestação dos serviços de assistência técnica decorrentes da garantia legal ou contratual à qualidade dos serviços públicos de água, energia elétrica e telecomunicações, incluindo-se todas as suas modalidades, como o Serviço de TV a Cabo, que consiste na distribuição de sinais de vídeo e/ou áudio, a assinantes, mediante transporte por meios físicos, conforme dispõe a LEI Nº 8.977, DE 6 DE JANEIRO DE 1995.

§ 1º Considerar-se-á serviços de assistência técnica para os efeitos desta Lei os serviços que se fizerem necessários no caso de bem defeituoso ou prestação inadequada de serviço.

§ 2º Ter-se-á, para todos os efeitos desta lei, por bem defeituoso ou serviço prestado de forma inadequada aquele que padecer de vícios de qualidade ou quantidade que o torne impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou lhes diminua o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

Art. 2º Todo fornecedor de serviços ou bens duráveis deverá disponibilizar neste Estado, uma unidade de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC local, para dentre outros fins, permitir ao consumidor a solicitação dos serviços de assistência técnica.

§ 1º A ligação telefônica ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC será gratuita, não devendo acarretar nenhum ônus ao consumidor.

§ 2º Na hipótese da ligação telefônica interrompida durante o atendimento, por ato voluntário ou não, o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC deverá, dentro de duas horas, fazer novo contato com o consumidor.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ficará disponível, ininterruptamente, durante pelo menos dezesseis horas por dia e seis dias por semana para a solicitação de assistência técnica.

Art. 4º A prestação dos serviços de assistência técnica por técnico habilitado não poderá ser condicionada à realização de qualquer procedimento por parte do consumidor, mesmo sob a orientação de atendente do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Art. 5º Será permitido ao consumidor acompanhar a tramitação de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, pelo prazo mínimo de cento e vinte dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 6º O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 7º O bem retirado pelo fornecedor para a realização de reparos deverá ser devolvido, com os vícios sanados, no prazo máximo de trinta dias, contados da data em que o mesmo for entregue no estabelecimento do fornecedor ou for retirado por este no endereço indicado pelo consumidor.

Parágrafo único. Descumprido o prazo de que trata o "caput" ou não sendo sanado o vício do produto, aplicar-se-á o disposto no § 1º do artigo 18 da Lei Federal n. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 8º Na reparação de bem defeituoso, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 9º O fornecedor será responsável pelo dano causado a outro bem de propriedade do consumidor, ou que estiver em sua posse, em decorrência da utilização do bem defeituoso ou da prestação inadequada de serviço, sendo obrigado cumprir o disposto no § 1º do artigo 18 da Lei Federal n. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 10. As visitas domiciliares que se fizerem necessárias à prestação dos serviços de assistência serão realizadas em data e hora designadas de comum acordo pelo consumidor e o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, devendo ser confirmada previamente a hora aproximada da visitação do técnico ao local.

§ 1º A visita domiciliar, inclusive para a retirada de bem defeituoso, deverá realizar-se dentro do prazo máximo de cinco dias, contados da data da sua solicitação, junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC local, ou seja, na unidade de atendimento estabelecida no Estado de Mato Grosso do Sul, salvo na hipótese de pedido expresso do consumidor.

§ 2º O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC sempre oferecerá ao consumidor, no prazo de que trata o § 1º, data e hora compatível com seu horário de trabalho.

§ 3º Nenhum técnico poderá apresentar-se à visita domiciliar previamente marcada com atraso superior a duas horas.

Art. 11. O descumprimento dos preceitos desta lei sujeitará o infrator a multa de valor equivalente a mil Unidades Fiscais de Referência do Estado de Mato Grosso do Sul - UFERMS, duplicada na reincidência.

Parágrafo único. Na hipótese de descumprimento dos preceitos contidos no § 2º do artigo 2º, o valor da multa corresponderá a duzentas Unidades Fiscais de Referência do Estado de Mato Grosso do Sul - UFERMS, duplicada na reincidência.

Artigo 12. Esta Lei entra em vigor na data da publicação.

Campo Grande, 30 de junho de 2010.

Deputado JERSON DOMINGOS  
Presidente