



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei n° 75/2025

Processo Número: **2165/2025** | Data do Protocolo: 11/02/2025 18:22:46



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3100380034003100370032003A004300, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Dispõe sobre a vedação de intermediação de marketplaces para garantia de produtos e serviços, a obrigação de disponibilização de lista de assistências técnicas autorizadas e dá outras providências.

Artigo 1º - Esta lei tem por objetivo garantir ao consumidor o direito de acionar a garantia de produtos e serviços diretamente com o vendedor, sem a obrigatoriedade de intermediação por marketplaces, bem como assegurar o acesso às informações sobre assistências técnicas autorizadas.

Parágrafo único - Para fins desta lei, considera-se marketplace uma plataforma digital que intermedeia a comercialização de produtos e serviços entre vendedores e consumidores, sem ser diretamente responsável pela fabricação dos itens vendidos.

Artigo 2º - Fica vedada a exigência, por parte dos vendedores, de que o consumidor deva utilizar exclusivamente os canais de atendimento vinculados às marketplaces para acionar a garantia legal ou contratual de produtos e serviços, quando comercializados.

Artigo 3º - Os vendedores deverão disponibilizar, de forma clara e acessível ao consumidor:

I - canais diretos de atendimento para acionar a garantia, incluindo telefone, e-mail e/ou formulário online;

II - lista atualizada de assistências técnicas autorizadas, com informações sobre endereço, telefone e e-mail.

Artigo 4º - Os vendedores terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta lei para adequarem seus canais de atendimento às exigências previstas.

Artigo 5º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa proteger o consumidor contra práticas que dificultam o acesso à garantia de produtos e serviços, especialmente quando condicionadas à intermediação de marketplaces. Tal exigência cria entraves desnecessários e compromete a eficácia dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Os consumidores, por diversas vezes, não conseguem acionar a garantia, uma vez que os fabricantes alegam que a garantia tão somente poderá ser acionada através do marketplace (por exemplo: Magazine Luiza, Americanas, Leroy Merlin, etc.) dificultando o seu direito à garantia do produto. Deste modo, caso houvesse uma lista com as informações das assistências técnicas, bastaria ligar e levar o produto em garantia para esses locais.

Ademais, a obrigação de disponibilização de uma lista de assistências técnicas autorizadas promove a transparência e facilita o acesso do consumidor aos serviços especializados, garantindo maior segurança e comodidade.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Fábio Faria de Sá -



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200310039003200310033003A005000

Assinado eletronicamente por **FABIO FARIA DE SÁ** em 11/02/2025 18:20

Checksum: **B2B6DD59DB56C312410F590C76E4839D043151574AE9F3D00750A5BB8D042627**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200310039003200310033003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.