

# COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

## PROJETO DE LEI Nº 652, DE 2011

Dispõe sobre o direito do consumidor à substituição imediata de aparelho de telefonia móvel defeituoso.

**Autor: Deputado Hugo Leal**

**Relator: Deputado Guilherme Campos**

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 652/2011, de autoria do Dep. Hugo Leal, tem por objetivo estabelecer a substituição imediata de aparelhos de telefonia móvel que apresentem defeito de funcionamento. Segundo o projeto, a substituição deve ser providenciada pelo fornecedor em qualquer de suas lojas ou postos de comercialização, no ato da apresentação pelo consumidor do aparelho móvel supostamente defeituoso. Ao projeto inicial, foram apensadas duas outras proposições, o PL 2.862/2011, de autoria da Dep. Lauriete e o PL 2.880/2011, de autoria do Dep. Luis Tibé.

No tocante aos apensos, o PL 2.880/2011 tem como objetivo regulamentar o § 3º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, o qual determina a troca imediata de produtos considerados essenciais. O texto define o aparelho celular como bem essencial para fins de troca imediata do produto que apresente defeito. Analogamente o PL 2.862/2011 tem como objetivo obrigar a rede de assistência técnica, assim como os fabricantes de aparelho celular a disponibilizarem outro aparelho celular ao consumidor, em caso de defeito do produto durante o prazo de garantia.

Foi ainda oferecido a essa Comissão relatório sobre a matéria, com apresentação de substitutivo, pelo Dep. Assis Melo, que, entretanto, não chegou a ser apreciada.

A matéria foi despachada às Comissões de Desenvolvimento, Indústria e Comércio e de Defesa do Consumidor, para análise quanto ao mérito, e à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania para análise à luz do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Encerrado o prazo regimental não foram apresentadas emendas.

### II – VOTO DO RELATOR

O aparelho celular é o produto mais exportado do setor eletro-eletrônico brasileiro. Em 2011, as exportações de aparelhos celulares somaram US\$ 538 milhões, 7% do total das exportações do setor, além disso, deverão ser aplicados em Pesquisa &

Desenvolvimento, em 2012, R\$ 320 milhões, tendo sido investidos, no ano 2011, R\$ 327 milhões. Dentre os países consumidores de nossos celulares estão Chile, Equador, Argentina, Estados Unidos, Uruguai, Colômbia, Peru, México, China e Paraguai.

No Brasil, para a produção de aparelhos celulares, são aplicadas as normas de qualidade internacionais, garantidas por laboratórios certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel. Nossos aparelhos passam por testes relativos às emissões radio-elétricas, estabilidade de frequência e potência de operação, segurança elétrica, interferência eletro-magnética, taxa de absorção de radiação e também de outras funcionalidades do aparelho, como WiFi e bluetooth. Com isso o selo da Anatel garante a elevada qualidade técnica apresentada pelos telefones brasileiros.

De 2008 a 2011, de acordo com dados da Anatel, o total de linhas teve um aumento de 61%, enquanto o número de reclamações fundamentadas – de acordo com dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, SINDEC/MJ – teve uma redução de 67%. O que leva o celular a ser o produto onde se observou o maior crescimento da base instalada, com a maior queda concomitante no número de reclamações fundamentadas.

No período de 2008 a 2011, as vendas para o mercado interno atingiram 200 milhões de aparelhos celulares, sendo que neste mesmo período as reclamações fundamentadas corresponderam a 93 mil, o que significa que, em relação ao total das vendas no mercado interno, as reclamações fundamentadas representam apenas 0,058% do total de produtos vendidos.

Assim, verifica-se que os processos de certificação e os esforços dos fabricantes de telefones celulares, para a constante melhoria no atendimento das reclamações feitas pelos consumidores, têm gerado resultados extremamente positivos, com o efetivo decréscimo na quantidade de reclamações fundamentadas, registradas pelo Sindec, apesar do aumento do número de aparelhos comercializados.

De acordo com levantamento feito pela Associação Brasileira de Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE, dentre os principais fabricantes de telefonia móvel celular, cerca de 67,4% das demandas formuladas pelo consumidor em face de problemas identificados nos aparelhos estão relacionadas a dúvidas de manuseio, configuração de software e são solucionadas na primeira chamada ao SAC ou visita a assistências técnicas. Dos 32,% restantes das demandas, a maioria absoluta se trata de aparelhos em condições técnicas de serem reparados ou reconfigurados, que normalmente podem voltar ao mercado em perfeitas condições de uso.

Feitas tais considerações, podemos concluir que os dados apresentados seriam indício suficiente para demonstrar ser desnecessário alterar o arcabouço normativo

vigente. Passo, entretanto, a sua exposição, já que considero que sua análise pode iluminar ainda mais a questão.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC – assimilando a orientação ditada pela Constituição Federal, em seu art. 170, V – estabelece:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à 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 os seguintes princípios:

(...)

III - 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 (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Sobre a troca imediata do aparelho celular com defeito, é preciso ressaltar que o CDC dispõe de regras suficientemente rígidas e claras no que tange ao reparo ou substituição de todo e qualquer produto colocado no mercado de consumo com vícios de fabricação, nos termos do artigo 18, abaixo colacionado:

"Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam 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, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Nesse passo, temos que o equilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores é a base para todo o regramento protetivo criado pelo CDC.

Ocorre que o celular é um produto complexo. Dessa forma, a avaliação sobre o defeito somente pode ser feita pela utilização de ferramentas e dispositivos laboratoriais adequados para a correta aferição do defeito existente no equipamento. Daí a conclusão que seria impossível que o vendedor na loja ou no ponto de venda esteja adequadamente preparado para analisar a causa do defeito apresentado pelo equipamento.

Considere a seguinte situação. Um consumidor adquiriu um smartphone e que dias depois esse aparelho deixe de realizar conexão com a internet ou ligações. O Consumidor volta à loja e, relatando o problema, demonstra ao vendedor que de fato o aparelho não funciona adequadamente. A constatação do problema é óbvia e pode ser feita por qualquer usuário, contudo, a avaliação técnica sobre a causa do problema, identificado pelo consumidor, somente poderá ser corretamente verificada após testes apropriados.

Assim, entendemos que o principal problema para a implementação do projeto, na forma como se encontra, é a impossibilidade técnica de varejistas realizarem a correta avaliação sobre o eventual defeito apresentado pelo produto. A proposta impede realização de uma análise técnica adequada para eventualmente justificar a substituição do produto por vício de fabricação, de modo que, da forma como apresentado, o projeto não contribui para o aprimoramento da legislação consumerista, contrariando, inclusive, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo, desequilibrando a relação entre consumidores e fornecedores.

Do ponto de vista econômico e industrial, o projeto também é inadequado. Ocorre que, conforme já mencionamos, a grande maioria dos telefones objeto das reclamações formuladas pelos consumidores são equipamentos em perfeitas condições de uso, que podem ser reparados ou reconfigurados e, no caso de troca, seriam descartados, gerando prejuízos econômicos aos fabricantes e um passivo ambiental desnecessário.

Por fim, outro problema do projeto é a criação de um sistema exclusivo de troca para o celular, incompatível com o artigo 18 do CDC. Trata-se de um precedente inconveniente, já que no mercado existem diversos outros produtos tão importantes para o consumidor como o celular.

Quanto aos apensos, o PL 2.880/2011 classifica celular como bem essencial, fazendo assim uso do CDC que impõe a troca imediata do produto, quando se tratar de bem essencial, segundo entendimento oferecido pelo jurista Zelmo Denari<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto / Ada Pellegrini Grinover e outros – 8.ed – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004, pag, 208.

Como é óbvio, a substituição das partes viciadas – a que alude o dispositivo – supõe o consumo de produtos compósitos, formados pela justaposição dos respectivos componentes, como se dá nos eletrodomésticos em geral.

Tratando-se de produtos essenciais, assim entendido aqueles insusceptíveis de dissociação, formados pela mistura e confusão dos respectivos componentes – v.g. produtos alimentares, medicamentos, peças de vestuário ou de toucador – , o consumidor deverá imediatizar a tutela prevista no § 1º do art. 18, pois não se cogita da substituição dos respectivos componentes.

Desta forma, produto entendido como “essencial”, tal como descrito pelo CDC, são aqueles que não podem ser divididos em componentes substituíveis – em virtude de fusão, confusão, mistura – de forma que sequer pode ser cogitada a reposição de partes e peças. E assim, aparelhos celulares não se enquadrariam em tal condição, já que são constituídos de peças que podem ser submetidas à troca nos casos em que realmente ocorrer o vício de fabricação.

Atualmente, o que se define por essencial são serviços e atividades expressamente previstos em lei, Lei nº 7.783/1989. Portanto, a prestação de serviço essencial não correspondente ao fornecimento dos produtos correlatos a tal prestação, sendo equivocada a equiparação de serviço essencial a produto essencial. Essencial, por exemplo, é o fornecimento de energia elétrica, e não a lâmpada.

Não há que se confundir essencialidade com importância do produto. E o fato de determinado produto ter alta penetração na população brasileira, não o torna “essencial”. O fato é que essencial, entendido como fundamental e imprescindível, é o serviço de telecomunicações e não o celular, que sequer está vinculado ao aparelho, uma vez que o chip é portátil, podendo ser instalado em qualquer outro aparelho, todos desbloqueados na forma da regulamentação vigente.

Sob esse enfoque, a aprovação do PL 2.880/2011 provocaria grave distorção do preceito previsto pelo CDC, já que essencial é a característica intrínseca de fabricação do produto que inviabiliza seu reparo ou troca de peças e não sua função para o consumidor.

Em relação ao segundo apenso, o PL 2.862/2011 obriga os fabricantes e importadores de aparelhos celulares a disponibilizarem, por intermédio de sua rede de assistência técnica, aparelho ao consumidor que deixar seu telefone para reparo.

Alguns fabricantes já têm cedido aparelhos celulares aos consumidores que deixam seus equipamentos para reparo. De fato, é interesse dos fabricantes cativar o consumidor, proporcionando-lhes maior satisfação no pós-venda, sendo que o empréstimo de aparelho sobressalente tem sido um importante fator competitivo entre as empresas. Por isso, desnecessária qualquer imposição legal para tanto.

Entretanto, admitindo a possibilidade de se estabelecer em lei a obrigação do empréstimo de aparelho celular sobressalente ao consumidor, que deixar seu equipamento para reparo em garantia, seria necessário fazer adaptações ao projeto, a fim de evitar onerosidade excessiva aos fabricantes, importadores e Assistências Técnicas.

Por fim ressalto que a intenção dos proponentes é nobre, uma vez que estes visam garantir o acesso do consumidor aos serviços de telecomunicações, que são de extrema importância nos dias atuais. Assim, buscando aprimorar esse PL 2.862/2011, apresentamos substitutivo em anexo.

Por todo o exposto, somos pela rejeição dos Projetos de Lei nºs 652/2011 e 2.880/2011, e a aprovação do PL 2.862/2011, na forma do substitutivo apresentado.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

Guilherme Campos  
PSD/SP