



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 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 ASSIS MELO

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei em tela cria direito do consumidor à substituição imediata de aparelho de telefonia móvel que apresente defeito de funcionamento.

Esta substituição deve ser providenciada pelo fornecedor em qualquer de suas lojas ou postos de comercialização. O aparelho substituído deve ter funcionalidades equivalentes ao aparelho defeituoso, devendo ficar com o consumidor até a entrega de outro idêntico em perfeitas condições de funcionamento e renovação integral das condições originais de garantia. O consumidor, de qualquer forma, poderá optar por alternativa que melhor lhe convenha dentre as oferecidas pelo fornecedor ou as previstas em lei.

A penalidade por descumprimento desta lei é o pagamento de multa equivalente a 100% do valor do aparelho a ser devolvido ao consumidor. Também sujeita o infrator às penalidades dispostas no Código



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras cabíveis de acordo com a legislação em vigor.

Além desta Comissão, esta proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania, estando sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões. Não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição em tela é de grande oportunidade. A telefonia móvel no Brasil tem apresentado taxas de crescimento vertiginosas desde o seu início e a qualidade do serviço tanto de linhas quanto de venda de aparelhos nem sempre acompanha o incremento dos negócios.

De fato, em abril de 2011, são contabilizadas pela Teleco 212.560.204 linhas celulares no Brasil, ou seja, 109,3 celulares por 100 habitantes, mais aparelhos do que pessoas. As adições líquidas de 2.051 mil celulares em abril de 2011 geraram um novo recorde para o mês, tendo superado abril de 2010 (1.656 mil). As adições líquidas acumuladas nos últimos 12 meses somaram 31,8 milhões de celulares.

Além do quantitativo, temos que boa parte da competição neste mercado se dá por diferenciação de produto. De 2001 até agora foram homologados pela Anatel 1.185 tipos de aparelhos celulares, sendo que desde 2004 em todos os anos atinge-se mais de 100 homologações. Em 2011, só até maio já foram 68 homologações. Esses dados podem ser vistos na tabela a seguir.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

Número de Celulares Homologados pela Anatel no Brasil 2001-2011

| | |
|-------|------|
| 2001 | 17 |
| 2002 | 69 |
| 2003 | 80 |
| 2004 | 117 |
| 2005 | 139 |
| 2006 | 130 |
| 2007 | 104 |
| 2008 | 132 |
| 2009 | 182 |
| 2010 | 147 |
| 2011 | |
| Mai | 68 |
| Total | 1185 |

Fonte: Teleco

A multiplicidade de aparelhos, de um lado, reflete a busca dos fabricantes por atrair mais consumidores, oferecendo serviços adicionais e comodidades. De outro lado, a elevada diversificação de aparelhos e sua renovação constante torna mais difícil para o consumidor ser capaz de fazer avaliações firmes sobre a qualidade dos aparelhos. A capacidade de os demandantes “punir” os modelos que sejam mais propensos a defeitos é reduzida, pois toda vez que o usuário volta ao mercado os modelos existentes já são diferentes.

É muito fácil a confusão do consumidor pois são 51 de fabricantes na tecnologia GSM, 17 na CDMA, 5 da TDMA, 9 na WCDMA e 9 na HSDPA¹. Tratando-se de bem de consumo durável, a experiência de compra pelo consumidor ocorre em espaços de tempo razoavelmente longos. Quando o consumidor vai ao mercado para adquirir um novo celular, o seu modelo

¹ Note-se que alguns fabricantes atuam em mais de uma tecnologia e, portanto, o número total de fabricantes não é a soma dos fabricantes em cada tecnologia.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

antigo não está mais a venda e, portanto, sua experiência prévia sobre ele pouco servirá para informar sua decisão sobre o novo modelo, sua probabilidade de defeito e o serviço de atendimento. Mais que isso, o usuário de menor renda não poderá optar por outro celular, pois já dispôs do recurso. Ou seja, não há como “punir” o problema de qualidade do aparelho, desviando a aquisição para outro modelo ou empresa.

Isso possibilita, em alguns casos, descaso no atendimento ao consumidor na assistência pós-venda. Os varejos que vendem os aparelhos ao consumidor muitas vezes nem recebem o aparelho danificado de volta do consumidor, mas tão somente repassam o endereço das autorizadas e deixam o usuário à própria sorte. Há um sobre-investimento desses varejos em venda de aparelhos, que correspondem a um sub-investimento em assistência pós-venda. O consumidor é obrigado a procurar resolver seu problema com uma assistência técnica com quem não contratou e em locais mais distantes que as revendas. Em celulares, há uma proliferação de quiosques de venda, mas que pouco ou nada resolvem em relação aos principais problemas pós venda.

Ora, quando um consumidor adquire um produto, presume que o vendedor o apoiará plenamente tanto para resolver o conserto do aparelho como para não deixá-lo sem o serviço o qual cada vez mais se torna essencial na vida de milhões brasileiros. E não apenas por comodidade, mas como forma de organizar a vida diária e também como ferramenta de trabalho, como muito bem apontado na justificação do ilustre autor Deputado Hugo Leal. Estas características é que definem a essencialidade do produto.

A Lei 8.78/90, código do consumidor, em seu artigo 18 define o seguinte:

“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 a indicações



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

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.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.”

Ou seja, o consumidor tem assegurado o direito ao conserto, substituição ou devolução dos valores pagos apenas após 30 dias. Ainda sim o exercício deste direito é usualmente desconsiderado, com dificuldades de os vendedores aceitarem o acionamento dos incisos II e III do § 1º.

De qualquer forma, não há na legislação nada previsto para suprir a falta do produto dentro desses 30 dias para o consumidor. Há de se reconhecer que parte dos fornecedores já disponibiliza outro celular para o consumidor. Mas nem sempre com as mesmas funcionalidades do aparelho danificado. Dada a essencialidade do produto, esses trinta dias de potencial



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

vácuo de uso para o consumidor podem fazer grande diferença. Um usuário que adquire um celular 3G com internet, por exemplo, pode precisar responder e-mails em trânsito de forma rápida. Para este usuário, a disponibilização de um aparelho que não acessa seu E-mail certamente gerará inconveniências e até mesmo a perda de negócios.

Sendo assim, o Projeto de Lei em comento apresenta mérito inegável por evitar as potenciais expectativas frustradas do consumidor na aquisição de seu novo aparelho.

No entanto, entendemos que há a necessidade de ajustes que permitam que a proposta fique mais completa.

Primeiro, o principal problema do usuário de celular não é usualmente com o fornecedor, mas sim com os vendedores varejistas, muitas vezes quiosques terceirizados das operadoras de telefonia. Há uma proliferação de quiosques em shopping-centers para atrair o usuário, mas poucos locais de assistência técnica autorizada para resolver problemas de celulares defeituosos. É fundamental que quem vendeu também seja o intermediário para quem comprou com a assistência técnica, cuidando da satisfação dos direitos do consumidor.

O fornecedor tem a obrigação última de consertar e/ou trocar o aparelho para o varejista, e este último deve se responsabilizar diretamente perante o usuário em relação aos potenciais defeitos. Assim, diferentemente da redação do parágrafo único do art. 1º do projeto de lei, a substituição para o consumidor deve ser imediatamente realizada pelo varejista e não pelo fornecedor. Este último se relaciona com o varejista e não com o consumidor.

Segundo, é preciso dar um prazo máximo para que o direito do consumidor seja exercido, dado que há um desgaste natural do aparelho e mais dia menos dia ele apresentará defeito. Entendemos que um prazo de seis meses parece adequado. Ademais, deve ficar claro que a fonte do defeito não decorre de mal uso do consumidor.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO

Terceiro, faz sentido definir alternativas para a resolução imediata do problema, podendo-se utilizar as alternativas do § 1º do artigo 18 da lei 8.078/90, quais sejam, a substituição do produto por outro da mesma espécie, a restituição imediata da quantia paga e o abatimento proporcional do preço.

Quarto, o projeto de lei define tanto multa equivalente a 100% do valor do aparelho quanto as penalidades impostas pelo Código do Consumidor. Esta duplicidade de penalidades é indesejável, a não ser que a infração possa ser enquadrada em outros dispositivos do Código do Consumidor.

Note-se que o ganho por infringir esta lei é relacionado com o valor do aparelho que o fornecedor deixa de restituir tempestivamente. Como para dissuadir a conduta infrativa, o valor da penalidade deve ser próximo à vantagem auferida esperada, a multa equivalente a 100% do aparelho devolvido nos parece uma métrica bem razoável. Assim, optamos por escolhê-la como a penalidade prevista

Dessa forma, incorporando as questões levantadas, entendemos que **o Projeto de Lei nº 652, de 2011, deve ser APROVADO na forma do Substitutivo em anexo.**

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado ASSIS MELO
Relator



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Do Sr.HUGO LEAL)**

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É direito do consumidor a substituição imediata de aparelho de telefonia móvel que apresente defeito de funcionamento, que não seja causado direta ou indiretamente pelo adquirente, em até seis meses após a sua aquisição.

§ 1º A substituição referida no caput deverá ser providenciada pelo vendedor ou revendedor na loja ou ponto de venda de aquisição do aparelho no mesmo momento da apresentação do aparelho móvel defeituoso.

§ 2º É assegurado ao consumidor o direito de receber aparelho exatamente igual ao adquirido.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO ASSIS MELO**

§ 3º Caso não possua no momento o mesmo modelo do aparelho defeituoso, o ponto de venda deverá oferecer no ato um aparelho com funcionalidades equivalentes, enquanto não for entregue ao usuário outro idêntico, em perfeitas condições de funcionamento e com renovação integral das condições originais de garantia;

§ 4º Na impossibilidade de cumprir com o disposto neste artigo, o varejista ofertará ao usuário:

I – a restituição da quantia paga;

II – outra alternativa que seja manifestamente aceita pelo usuário.

Art. 2º O fornecedor se responsabilizará por todos os custos associados à substituição dos aparelhos, devendo ressarcir e/ou compensar o varejista de acordo.

Art. 3º O não cumprimento do estabelecido nesta lei sujeita os infratores ao pagamento de multa equivalente a 100% (cem por cento) do valor do aparelho adquirido pelo consumidor, sem prejuízo de outras decorrentes da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em de de 2011.

Deputado ASSIS MELO
Relator