

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PROJETO DE LEI Nº 2.440, DE 2019 (Nº ANTERIOR PL 2.862, DE 2011)

Obriga os fabricantes de aparelho celular a disponibilizar outro aparelho celular ao consumidor em caso de defeito do produto durante o prazo de garantia.

Autor: Deputada LAURIETE

Relator: Deputado VITOR LIPPI

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.440/19, de autoria da nobre Deputada Lauriete, obriga os fabricantes de aparelho celular a disponibilizar outro aparelho ao consumidor em caso de defeito do produto durante o prazo de garantia.

As assistências técnicas autorizadas pelos fabricantes de aparelhos celulares seriam obrigadas a disponibilizar outro aparelho novo e em condições plenas de uso, caso o aparelho adquirido pelo consumidor apresente defeito dentro do prazo, legal ou contratual, de garantia.

O novo aparelho seria disponibilizado imediatamente ao consumidor por intermédio de sua rede de assistência técnica. Este aparelho substituto deve cumprir as funções mínimas e essenciais de receber e fazer ligações.

O não cumprimento obriga os infratores ao pagamento de multa ao consumidor, correspondente a 50% do valor do aparelho original defeituoso, sem prejuízo da manutenção dos termos da garantia legal e contratual e do cumprimento do que preceitua o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim como de outras sanções aplicáveis pela legislação em vigor.

Durante a tramitação no Senado Federal a proposta recebeu uma emenda que propõe alterar o art. 2º, garantindo ao consumidor, durante o prazo de vigência da garantia, o direito de apresentar aparelho de telefonia celular defeituoso em posto de assistência técnica autorizada e, em contrapartida, receber aparelho substituto que possibilite, pelo menos, originar e receber chamadas, enviar mensagens de texto e conectar-se à internet. O empréstimo do aparelho não deve impor qualquer ônus ao consumidor, que deve devolvê-lo nas mesmas condições que o recebeu. A obrigação disposta acima não prejudica os direitos do consumidor previstos no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.



O Projeto de Lei nº 2440, de 2019 foi distribuído às Comissões de Desenvolvimento Econômico; Indústria, Comércio e Serviços; de Defesa do Consumidor; de Constituição e Justiça e de Cidadania, em regime de tramitação ordinário. Encaminhada a proposição ao nosso Colegiado em 19/04/2023 recebemos a honrosa missão de relatar a proposição.

Cabe-nos agora, nesta Comissão de Desenvolvimento Econômico, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, VI, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

A produção de aparelhos celulares no Brasil ocorre em respeito a uma série de normas de qualidade internacionais validadas por laboratórios certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO e pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. A certificação da ANATEL garante, por exemplo, a compatibilidade do aparelho com as redes de telefonia brasileiras, assim como a qualidade e a segurança ao consumidor.

De acordo com dados da ANATEL, embora haja crescimento no número de acessos de Telefonia Móvel no Brasil, não foi registrado o aumento no número de reclamações dos consumidores quanto aos aparelhos celulares. Portanto, considerando a quantidade de produtos utilizados e o crescimento do uso de aparelhos celulares no país, tal expansão não é acompanhada pelo aumento no número de usuários insatisfeitos com os aparelhos celulares.

Estes dados revelam que o esforço dos órgãos públicos para consolidar os processos de certificações e o seu respeito por parte dos fabricantes para o desenvolvimento constante na produção de aparelhos com qualidade, segurança adequada e melhoria no atendimento do pós-venda, tem surtido resultados positivos sobre o mercado de celulares no Brasil.

Dados da ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica revelam que o tempo médio de reparo dos aparelhos celulares defeituosos é pequeno, sendo muito inferior ao prazo máximo de 30 dias definido em lei. De acordo com a associação, as assistências técnicas presenciais conseguem realizar reparos simples dos produtos numa média de até dois dias e nos casos mais complexos, entre sete e dez dias. Há ainda os reparos que são realizados no mesmo dia pelas assistências técnicas. O prazo mais longo, que pode chegar a doze dias, ocorre quando não há assistência técnica próxima ao usuário, exigindo o envio do aparelho pelos Correios para realização dos reparos.

Importa destacar que casos que demandam mais tempo de assistência técnica são muitas vezes decorrentes da complexidade do reparo e da identificação do problema. A constatação de um problema pode ser óbvia,



como uma inconveniência de conexão com internet ou de realização de ligações, mas pode haver situações mais complexas onde a conclusão acerca da origem do problema e de sua solução pode demandar mais tempo. Sendo assim, não seria possível o empréstimo imediato de um novo celular enquanto a assistência técnica analisa o problema do aparelho para identificar se é um defeito ou se decorre do mau uso.

Evidencia-se também que a atenção conferida aos consumidores que buscam a assistência técnica é igualmente relevante no que diz respeito à fidelização de clientes. O atendimento pós-vendas mais eficiente e célere é de interesse dos fornecedores e fabricantes que buscam com isso, cativar mais clientes. A disputa pelo melhor atendimento aos consumidores promove, como consequência, a melhoria na qualidade no atendimento pós-vendas e a menor quantidade de reclamações registradas pelos órgãos de defesa ao consumidor.

Em contraposição a este cenário positivo, observa-se o aumento expressivo de aparelhos celulares irregulares vendidos no mercado nacional. Estes aparelhos são provenientes em sua maioria do Paraguai e não passaram pela certificação da ANATEL, não tendo sido validados quanto à sua segurança, funcionamento e, tão pouco, possuindo a garantia dos fabricantes e a possibilidade de assistência técnica. A venda de celulares não certificados triplicou em um ano e representa aproximadamente 25% das vendas de celulares no Brasil. Esta venda ilegal trata-se de contrabando e o seu crescimento vem em virtude do preço; os aparelhos falsificados são em média 30% mais baratos que os certificados.

A ANATEL tem investido em ações de fiscalização, principalmente em vendas de lojas on-line, local onde ocorrem os maiores índices de vendas de produtos ilegais diante dos riscos atrelados à falta de segurança para o consumidor e dos prejuízos causados ao mercado formal e regular.

O Código de Defesa do Consumidor disciplina que os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade de produtos de consumo duráveis ou não duráveis. Como medida para proteger os interesses dos consumidores prevê que, em caso de vício do produto, quando o mesmo estiver dentro do prazo de garantia legal, o fornecedor, caso acionado, possui o prazo de 30 dias para o reparo sem qualquer ônus.

Diante dos dados que denunciam prazos ainda menores para os reparos de celulares, a previsão do Código de Defesa do Consumidor atende a realidade descrita. Além disso, o Código prevê que, caso o vício não seja sanado no prazo máximo de 30 dias, o consumidor pode exigir a “substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou o abatimento proporcional do preço”. Há possibilidade ainda de as partes poderem convencionar a redução ou a ampliação do prazo, dentro dos limites mínimos de sete dias e máximo de 180 dias. O consumidor poderá requerer a substituição, restituição ou abatimento proporcional do preço, caso a extensão do vício possa



comprometer a qualidade ou as características do produto, ou diminuir o seu valor, ou quando se tratar de produto essencial. Havendo ainda a possibilidade de substituição por um produto similar quando não for possível a substituição por um produto idêntico.

O projeto, ao obrigar os fornecedores a conceder um aparelho celular enquanto a assistência técnica avalia o problema do aparelho, contribui para o risco de se atentar contra os interesses econômicos de ambos – consumidor e fornecedor – por causar uma desarmonia na relação de consumo. O maior custo do serviço de assistência técnica imporá novos e maiores custos que serão repassados aos consumidores na compra dos produtos. O aparelho celular é um produto caro e, de fato, um produto importante e parte de nosso cotidiano profissional e pessoal. Nesse sentido, qualquer medida que onere a indústria e o serviço deste tipo de tecnologia contribuirá para o aumento dos valores deste produto, sendo uma afronta aos interesses econômicos dos consumidores.

Dessa forma, ante o exposto, votamos pela rejeição da Emenda do Senado, visto que o Código de Defesa do Consumidor já atende plenamente ao consumidor que busca a assistência técnica devida para o seu aparelho celular.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado VITOR LIPPI

Relator

