



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**REQUERIMENTO Nº , de 2011
(do Sr. Roberto Santiago)**

Requer a realização de reunião de audiência pública para discussão do pós-venda de aparelhos de telefonia móvel celular.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência que, ouvido o plenário, seja realizada reunião de audiência pública, com a presença de representantes das empresas fabricantes de aparelhos celulares Motorola, Nokia, Sony Ericsson, Samsung e LG Electronics Brasil; da Senhora Juliana Pereira da Silva, Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC; do Senhor Paulo Arthur Lencioni Góes, Diretor Executivo da Fundação Procon/SP; e do Senhor Antônio Caldas Brito, Diretor Presidente do Procon/ES e Coordenador do Fórum Nacional do Procons, para obtenção de esclarecimentos sobre as questões referentes ao pós-venda de aparelhos de telefonia móvel celular.

JUSTIFICAÇÃO

Dos dados do Sistema de Defesa do Consumidor – Sindec, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, consta que um dos setores mais reclamados é o da telefonia móvel celular em todos os seus aspectos. Tem chamado a atenção dos órgãos de defesa do consumidor, entretanto, o considerável número de queixas referentes ao pós-venda dos telefones celulares, sobrecarregando os serviços dessas entidades, além de causar desconforto e prejuízo àqueles que se dispõem a adquirir um desses aparelhos.

Ocorre que, se um aparelho recém-adquirido apresentar defeito, o consumidor se vê obrigado a encaminhá-lo à assistência técnica, que, não raro, encontra-se em localidade distante à do consumidor, que se vê forçado a arcar com o custo do envio do aparelho a ser reparado. Além desse gasto, o período de tempo necessário ao reparo do aparelho é longo, excedendo, em alguns casos, a trinta



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

dias, ou mais, principalmente quando há necessidade de substituição de peça indisponível no país. Ora, o telefone celular, mais que um instrumento facilitador da comunicação entre as pessoas, é hoje em dia uma ferramenta de trabalho, já que muitos dele dependem para executar suas tarefas profissionais

. E mais: mesmo com o aparelho impossibilitado de funcionar, as companhias operadoras não deixam de cobrar as tarifas pelos serviços contratados pelo consumidor.

Pelo exposto, fica nítido o enorme prejuízo imposto ao consumidor, em flagrante desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, cujo art. 18 estabelece que os fornecedores de produtos de consumo respondem pelo vício de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam, podendo o consumidor, se o vício não for sanado no prazo máximo de 30 dias, exigir, alternativamente: a substituição do produto por outro da mesma espécie; ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada; ou o abatimento proporcional do preço.

Não obstante o referido dispositivo do Código de Defesa do Consumidor, ainda há que se considerar ser o prazo de um mês para reparo do produto muito extenso, pela notória importância que assumiu a telefonia celular no dia a dia do cidadão.

Por tudo aqui apresentado, oportuna, pois, será a realização da audiência pública que ora se propõe, para discussão de tema que não pode passar ao largo deste Órgão Técnico, dada as atribuições pelas quais passam os nossos cidadãos, e que deverá contar com representantes das empresas e entidades convidadas, aos quais não se permitirá a transferência de suas competências e responsabilidades a terceiros. E para tanto, conto com o apoio de meus pares para aprovação desta Proposição

Sala da Comissão, em de abril de 2011.

Deputado ROBERTO SANTIAGO