REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Audiência Pública Sobre Aparelhos de Telefone Celular
Comissão de Defesa do Consumidor
Câmara dos Deputados

Juliana Pereira da Silva
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Dados Gerais

- **Dados Gerais do SINDEC em 2010**

Total Demandas 2010	CNRF 2010
1.326.277	122.662

- **Assunto Aparelho Celular em 2010**

Total Demandas 2010	CNRF 2010
68.459 (5,16% do total)	21.609 (17,62% do total)

Assuntos Mais Reclamados no CNRF

Assunto	2006	2007	2008	2009	2010	Acumulado
Aparelho Celular	31,58%	39,55%	36,49%	24,87%	17,62%	27,68%
Telefonia Celular	9,20%	9,22%	7,81%	8,64%	7,09%	8,06%
Cartão de Crédito	3,77%	5,76%	6,40%	7,77%	7,11%	6,80%
Microcomputador / Produtos de Informática	1,27%	2,54%	3,84%	5,58%	8,04%	5,34%
Banco comercial	2,16%	2,65%	3,66%	4,97%	5,02%	4,24%
Demais Assuntos	52,02%	40,28%	41,79%	48,18%	55,12%	47,88%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Aparelho Celular

- **Problemas Mais Demandados em Aparelho Celular (2006 a 2010)**

Ranking	Problema	Total
1º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	45,76%
2º	Produto entregue com danos/defeitos	20,16%
3º	Falta de peca de reposição	10,87%
4º	Não entrega/demora na entrega do produto	7,45%
5º	Pedido/orçamento (descumprimento, erro, etc.)	4,39%

Fornecedores Mais Demandados em 2010

- **Ranking dos 5 Fornecedores Fabricantes de Aparelho Celular Mais Demandados no Sindec em 2010**

Fornecedor	%
Samsung	29%
LG	26%
Nokia	22%
Sony Ericsson	14%
Motorola	9%
Total	**100%**

Fala do Consumidor

Data: 14/06/2010

*"Reclamante relata que comprou no dia 14/11/09 um aparelho celular marca ***, Modelo *** Seria nº ***, na Loja ***, pagando a quantia de $199,00(cento e noventa e nove) reais conforme Nota Fiscal nº ***. Entretanto este produto apresentou defeito e na ausência de assistência técnica em ***, o produto fora enviado para assistência através de SEDEX Objeto nº ***, no dia 01/12/09 contudo até a presente data não houve retorno por parte da reclamada."(SIC)*

Fala do Consumidor

Data: 22/06/2010

*"Consumidor afirma que no dia 31/12/2009 adquiriu, junto ao estabelecimento *** um celular de marca *** modelo ***, de valor R$ 1.089,00, porém tem desconto de R$ 240,00 referente ao plano da ***, conforme Cupom Fiscal de Código n.º ***; Todavia, este produto apresentou problemas, motivo pelo qual foi enviado à assistência técnica *** desde o dia 22/03/2010, conforme Ordens de Serviços de n.º ***, dia 25/03/2010 O.S n°***, dia 31/03/2010 O.S n° *** dia 09/04/2010 O.S.n° ***. Posto isto requer, a imediata restituição dos valores pagos devidamente atualizados monetariamente."(SIC)*

Fala do Consumidor

Data: 13/07/2010

*" A reclamante informa que adquiriu um aparelho celular de marca/modelo ***, desbloqueado, com IMEI de nº ***, no dia 04/06/2009, sob nota fiscal nº ***, no valor de R$ 544,00. Ocorre que o produto apresentou vício, tendo dado entrada na assistência técnica autorizada por três vezes, a primeira no dia 10/08/2009, a segunda no dia 01/09/2009 e a terceira no dia 18/01/2010, com OS's de nsº ***, *** e ***, respectivamente, onde permanece até a presente data sem que o vício tenha sido sanado. Devo ainda ressaltar que a consumidora já entrou em contato com a empresa diversas vezes para que seja realizada a devolução da quantia paga, inclusive já foi preenchida a Confirmação de Entrega de Produtos e Acessórios (CEPA), tendo a consumidora entregado para a assistência o aparelho celular juntamente com todos os equipamentos acessórios."(SIC)*

Fala do Consumidor

Data: 08/07/2010

*"O(A) consumidor(a) recorre a este órgão de proteção e defesa do consumidor, relatando que no dia 27/03/2010, adquiriu na empresa em epígrafe ***, um aparelho celular da marca ***, modelo ***, série ***, ao valor de R$ 599,00 (quinhentos e noventa e nove reais) conforme DECLARAÇÃO DE COMPRA nº N.F. ***. Decorridos, (33 dias), o aludido produto apresentou vício de qualidade, do tipo: pagou display e teclado. Por conseguinte, no dia 30/04/2010 o(a) consumidor(a) levou o aparelho até a assistência técnica autorizada nessa cidade***, sendo gerada nº O.S. *** para que fossem realizados os devidos reparos. Após mais de 40 dias a consumidora entrou em contato com a autorizada e foi informada de que seu aparelho havia sido extraviado nos correios, recebendo orientação para entrar em contato com a *** no numero ***, após contato com o fabricante foi informada de a *** entraria em contato com autorizada para que tomasse as devidas providencias, ocorre que até o presente momento a consumidora sente-se lesada já que tanto a autorizada como o fabricante ficam negligenciando informações e se negam a solucionar o problema da consumidora."(SIC)*

Obrigada!

Juliana Pereira da Silva

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça

www.mj.gov.br/sindec