

ABINEE- Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica

**CÓDIGO DE AUTORREGULAÇÃO DOS FABRICANTES
DE TELEFONES CELULARES**

Justificativas

A extraordinária difusão e expansão da telefonia móvel pessoal (celular) fez com que não apenas milhões de usuários tivessem acesso a ela, como também propiciou que houvesse uma rápida e inexorável evolução dos aparelhos que lhe dão suporte.

Ou seja, os pioneiros *bolsões a tiracolo* e *tijolões*, do final dos anos 80 e início dos 90 do século passado, deram lugar, hoje, aos minúsculos aparelhos e, o que é mais inovador e instigante, os quais não servem apenas às comunicações interpessoais, mas também se transformaram em suporte *hardware* para a transferência de dados e comunicações via *internet*, além de estações-bases para MP-3, rádios FM, TV digital e tudo o mais por vir, conforme sinaliza o futuro, de molde a tornar a vida mais cômoda e pragmática.

Disto resulta a necessidade de se estabelecer, além das normas já estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11-9-1990), notadamente em seu artigo 18, §§ 1º a 4º¹, e guardadas as peculiaridades desse setor econômico, alguns

¹ **“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 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 nem superior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionalizada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. § 3º - O consumidor poderá fazer uso imediato**

parâmetros e normas, de cunho essencialmente ético, porém, igualmente pragmático, com vistas ao atendimento de reclamações advindas de vícios que tornem os aparelhos de telefonia móvel pessoal (celulares) inadequados ou inviáveis à consecução dos fins a que se destinam.

Antes mesmo de se revestir de instrumento fundamental de proteção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores, o Código de Defesa do Consumidor elenca princípios epistemológicos inarredáveis, dentre os quais se destaca a normalização e apaziguamento dos interesses, quando em conflito.

Tanto assim que um dos princípios da chamada *Política Nacional de Relações de Consumo*, notadamente o constante do inciso III do artigo 4º do citado Código de Defesa do Consumidor, é precisamente a *“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”*.

E, em consonância com esse princípio, dispõe o inciso V do mesmo artigo 4º do estatuto consumerista que se deve sempre conferir *“incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”*.

O presente Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefones Celulares da ABINEE-Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, portanto, visa a dar cobro àqueles postulados, de molde a integrar fabricantes, consumidores e sua rede de relacionamento com consumidores e do suporte técnico, de molde a anular, se possível, ou se não, reduzir, significativamente, os conflitos gerados por vícios apresentados pelos aparelhos de telefonia celular neste país.

Com efeito, cabe à ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, conforme seu Estatuto Social, registrado sob nº 90.059, nas notas do 2º Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, em 25-4-2007, dentre outras atividades

das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade u características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial. § 4º - Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo”.

“Art. 3º - (...) Congregar as empresas do complexo eletroeletrônico com atividades nos ramos da: Indústria; Integração de Sistemas; Produção de Software de aplicação nas atividades compreendidas pelo complexo eletroeletrônico; Prestação de Serviços de Utilidade Pública nas Áreas de Energia Elétrica e de Telecomunicações; **outras atividades correlatas e afins; patrocinando e promovendo os seus interesses e objetivos comuns, visando sempre o engrandecimento social e econômico do País.** Na aplicação deste dispositivo será observado o disposto no parágrafo 2º do Artigo 4º; b) Representá-la em todos os níveis, perante entes de direito público ou privado de qualquer natureza, sejam pessoas físicas ou jurídicas, em especial perante a Associação Latino-Americana de Livre Comércio – ALALC e a Associação Latino-Americana da Indústria Elétrica e Eletrônica – ALAINEE; c) Promover a aproximação de seus dirigentes, para permanente intercâmbio de informações entre as empresas, visando o aprimoramento de seus processos de desenvolvimento de seus processos de desenvolvimento em todos os campos e o companheirismo entre os seus dirigentes; d) **Estimular e zelar pelo elevado relacionamento ético entre as suas associadas e destas com terceiros;** Patrocinar e incentivar realizações de natureza cultural e econômica, voltadas para os seus objetivos e finalidades; **Proceder a estudos e pesquisas de interesse de suas associadas e de órgãos governamentais, prestando a estes permanente colaboração, inclusive de assessoria e consultoria, além da formulação de proposições e de procedimentos, na qualidade de representante de suas associadas.** Perante os mesmos; Incentivar o relacionamento entre entidades de classe congêneres, prestando-lhes permanente colaboração, visando ao aprimoramento da representação empresarial; Manter permanente divulgação de suas atividades, como medida não só de comunicação a suas associadas e terceiros, como de incentivação em torno de seus objetivos e finalidades”.

E, ao par disso, visa-se aperfeiçoar os canais de relacionamento com os consumidores, mediante a modernização e agilização dos S.A.C's – Serviços de Atendimento ao Consumidor, muito embora a atividade em pauta não tenha sido abrangida pelo Decreto Federal nº 6.523, de 31-7-2008. Apesar disso, contudo, reconhece-se o mérito desse mesmo diploma legal, o qual serviu de inspiração para a redação deste Código de Autorregulação.

Assim, procurou-se fazer com que, inclusive, os gestores dos meios de relacionamento fornecedor/consumidor acessem as instâncias de gerenciamento das empresas fabricantes de aparelhos celulares, bem como se proceda à interação S.A.C's >Empresas>Suporte Técnico²., visando a otimizar a recepção de reclamações e sua resolução da maneira mais rápida possível.

Evitar-se-á, com essa atitude propositiva, a sobrecarga tanto dos órgãos administrativos de proteção e defesa do consumidor – PROCON's ---, como do Judiciário.

² Entende-se por *suporte técnico* os serviços disponibilizados aos consumidores pelos fabricantes de aparelhos de telefonia celular de atendimento direto, via telefone, e-mail ou outro meio que venha a ser oferecido e de acordo com o estágio da arte, bem como o atendimento de reclamações sobre vícios dos referidos produtos por intermédio de sua rede de assistência técnica própria ou autorizada.

Referidos S.A.C.'s, por outro lado, juntamente com o suporte técnico, são os verdadeiros *Ouvidores* das empresas, fazendo com que a triagem de vícios ou defeitos seja posteriormente encaminhada ao setor de planejamento, execução e informação ao consumidor, propiciando, destarte, maior eficiência e eficácia nas medidas adotadas.

E, para tanto, dispõe, mediante a concordância e compromisso expressos dos fabricantes envolvidos e sua entidade representativa, os preceitos adiante articulados.

Por fim, figura, também dentre as preocupações dos fabricantes de telefones celulares o seu destino após o descarte pelos seus consumidores ao fim de um ciclo de uso. Muito embora haja postos de recolhimento nas lojas das empresas concessionárias ou permissionárias – *operadoras* ---, além de outros estabelecimentos comerciais e bancos, é mister que também os fabricantes estabeleçam um mecanismo de recolhimento de baterias e dos próprios celulares, dando-lhes o destino mais correto, preferencialmente a reciclagem de materiais.

Capítulo I – Introdução

Artigo 1º - Este Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefones Celulares é uma iniciativa espontânea dos fabricantes de telefones celulares signatários e de sua entidade representativa, a ABINEE-Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, os quais identificaram a necessidade de se definirem os parâmetros de autorregulamentação no segmento de aparelhos celulares, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos seus consumidores. Este Código está em conformidade com a legislação vigente, notadamente o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078, de 11-9-1990).

Artigo 2º - Integram o presente Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefones Celulares os seguintes fabricantes, bem como sua entidade associativa:

I – LG ELECTRONICS DE SÃO PAULO LTDA
CNPJ: 01.166.372/0001-55

II – MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA.
CNPJ: 01.472.720/0003-84

III – NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA
CNPJ: 02.140.198/0002-15

IV – SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA
CNPJ: 00.280.273/0007-22

V – SONY ERICSSON MOBILE COMM DO BRASIL LTDA
CNPJ: 04.667.337/0001-08

VI – ABINEE-Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, sediada em São Paulo, Capital, à Avenida Paulista n.º 1.313, 7º andar, CNPJ: 62.510.318/0001-70.

§ 1º – Outros fabricantes de telefones celulares poderão aderir ao presente Código de Autorregulação, oportunamente, mediante proposta formalizada junto à ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, ouvido o Fórum ABINEECEL, igualmente instituído por este Código.

§ 2º - O Fórum ABINEECEL consiste em comissão constituída por representantes das empresas fabricantes de aparelhos de telefonia celular, conforme estrutura, atribuições e regimento interno previstos no ANEXO a este código de autorregulação.

Artigo 3º - O processo de desenvolvimento deste documento teve a ativa participação dos representantes dos fabricantes mencionados no artigo anterior, bem como de sua entidade representativa, os quais, mediante inúmeros e exaustivos contatos, reuniões e *workshops*, durante os quais foram discutidos os principais problemas relativos a aparelhos de telefonia celular, demandando a elaboração de diversas versões preliminares, revisões e aperfeiçoamentos, chegando-se ao resultado presente, o qual se alinha à realidade do mercado e às necessidades das partes interessadas (consumidores e fornecedores).

Parágrafo único – O presente Código de Autorregulação poderá ser periodicamente avaliado e modificado mediante proposta e participação dos fabricantes em conjunto com a ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica.

Artigo 4º - Sem prejuízo do regramento básico aqui formulado, as signatárias são livres para, em face de suas peculiaridades, instituírem outros instrumentos suplementares ou complementares que lhes pareçam adequados aos fins a que se destinam os respectivos regramentos, visando ao almejado bom relacionamento empresa/consumidor.

Artigo 5º - Com vistas ao estabelecimento de um banco de dados que colija todas as ocorrências de relevo de interesse comum das signatárias, com vistas à melhoria dos serviços prestados aos consumidores de modo geral, é instituída a ABINEECEL para discussões sobre essas questões.

Parágrafo único: A ABINEECEL a que alude o *caput* será integrado por representantes das áreas técnica e jurídica das empresas signatárias, e coordenado por um funcionário da ABINEE.

Capítulo II – Do manual do usuário

Artigo 6º - As fabricantes de aparelhos de telefonia celular fornecerão, juntamente com os aparelhos, obrigatoriamente, o manual de operação ou instruções para funcionamento, os quais deverão conter, no mínimo, sem prejuízo de outros dados a critério de cada um deles:

- a) Informações sobre a homologação técnica dos aparelhos junto à ANATEL, e declaração de conformidade com suas normas;

- b) Informações e cuidados relativos à segurança física e a saúde do consumidor, notadamente com relação às baterias, seus carregadores e componentes;
- c) Informes claros, precisos, em linguagem didática e com ilustrações, sobre o funcionamento em geral dos aparelhos (e.g., acionamento inicial e aplicativo de comunicação, tais como chamadas e mensagens);
- d) Informes igualmente claros, precisos, em linguagem didática e com ilustrações, sobre o funcionamento dos vários aplicativos disponibilizados em cada aparelho (e.g., multimídia, produtividade pessoal, *web*, programas adicionais e outras especificidades);
- e) Informes sobre a resolução de problemas corriqueiros e a serem corrigidos pelo próprio consumidor;
- f) Os números de telefones e contatos via *internet* e outros meios de comunicação porventura disponíveis, que possam inclusive, informar os postos de serviços autorizados;
- g) O termo de garantia contratual.

Capítulo III – Do termo de garantia contratual

Artigo 7º - O termo de garantia contratual constará, obrigatoriamente, do manual do usuário dos aparelhos de telefonia celular, de maneira clara precisa, e conterá os seguintes dados:

- a) Em que consiste;
- b) De que forma poderá ser exercida;
- c) O prazo e o lugar em que poderá ser exercida;
- d) As suas causas excludentes, nos termos do disposto no art. 13;
- e) A responsabilidade do fabricante.

Capítulo IV –Atendimento de Reclamações sobre Vícios dos Produtos em garantia

Artigo 8º – Sem prejuízo dos contratos e protocolos específicos firmados entre os fabricantes de telefones celulares e as empresas prestadoras do serviço de telefonia móvel pessoal, também chamadas de *operadoras*, sobretudo os que dizem respeito ao atendimento de vícios constatados junto àquelas mesmas *operadoras*, o atendimento em geral dos consumidores com relação aos mesmos vícios, regem-se pelos dispositivos a seguir.

§ 1º - Entende-se por assistência técnica o serviço disponibilizado pelos fabricantes, mediante centros de reparo próprios ou terceirizados, devidamente credenciados pelos

fabricantes e capacitados a recepcionarem aparelhos de telefonia celular que apresentem vícios, nos termos preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º - Entende-se por *vício* qualquer anomalia ou falha constatada no aparelho celular em si no que concerne ao seu funcionamento normal e que o torne inadequado aos fins a que se destina.

§ 3º - Não se considera vício do produto denominado aparelho celular a oxidação das placas sensíveis causada pelo seu mau uso, acidente como queda em água, ou umidade excessiva do ambiente em que se encontre, utilização de peças e/ou acessórios não originais, incluindo carcaças e baterias, carregadores, manutenção por terceiros não autorizados, dentre outras circunstâncias que deverão ser atestadas expressamente pelo relatório expedido após a elaboração da O.S. – Ordem de Serviço e sua análise.

§ 4º - Não são de responsabilidade dos fabricantes de aparelhos de telefonia celular os vícios decorrentes de falhas ou quaisquer outros problemas atinentes aos serviços prestados pelas operadoras dessa atividade, em especial os programas de *software* por elas utilizados.

Artigo 9º – O consumidor deverá utilizar-se do referido suporte técnico cujos dados serão disponibilizados no sítio de *internet* do fabricante, assim como do serviço de atendimento ao consumidor, ou qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado.

§ 1º - Nas localidades em que não existir uma assistência técnica autorizada, o fabricante disponibilizará, sob sua responsabilidade e custos, meios alternativos de atendimento, respeitando o prazo legal.

§ 2º - Na hipótese de utilização dos mencionados meios alternativos, o consumidor deverá atentar para os prazos concedidos pelos serviços respectivos, como, por exemplo, o chamado *e-ticket* para postagem gratuita dos aparelhos de telefonia celular.

Artigo 10º – Ao submeter o aparelho para reparo em garantia, o consumidor apresentará uma cópia da nota fiscal, cupom fiscal ou termo de garantia do produto com o número serial do aparelho, os acessórios que o acompanham, tais como, bateria, carregador, cartão de memória, cabos, dentre outros, comprovante de residência, bem como dados para contato, de modo a se proporcionar uma prestação de serviço eficiente.

§ 1º - A comprovação do período de garantia do aparelho fornecido pelo fabricante será feita mediante a apresentação da nota fiscal, cupom fiscal ou termo de garantia de compra do produto.

§ 2º - Comprovada a garantia do aparelho, será lavrada O.S. – Ordem de Serviço ou documento equivalente, o qual funcionará como protocolo de entrega, ficando o consumidor com uma via.

§ 3º - A abertura da O.S. - Ordem de Serviço ou documento equivalente não assegura o direito do reparo em garantia antes da avaliação técnica competente.

Artigo 11 – Recebido o aparelho nos termos e condições da garantia legal e contratual e constatado o vício pelo posto de serviço autorizado, o reparo, será realizado dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias, sem ônus para o consumidor.

§ 1º - Constarão da O.S. - Ordem de Serviço, as seguintes informações:

- a) Sintoma relatado pelo consumidor;
- b) O modelo do produto;
- c) Número de série do aparelho;
- d) Data da entrega do produto na assistência técnica;
- e) Número da O.S. – Ordem de Serviço;
- f) Dados pessoais do consumidor.

§ 2º - O prazo máximo para as providências previstas no *caput* deste artigo (*i.e.*, recepção do aparelho, registro da ocorrência, constatação de vícios, reparo, testes de efetivo funcionamento e entrega efetiva ao consumidor) será de 30 (trinta) dias.

§ 3º - O prazo previsto no parágrafo anterior poderá ser reduzido para no mínimo 7 (sete) dias ou ampliado para, no máximo, 180 (cento e oitenta) dias, mediante prévia convenção entre o consumidor ou entidade que o represente e o respectivo fabricante do aparelho celular.

§ 4º - Vencido o prazo de 30 (trinta) dias, no máximo, previsto pelo § 2º deste artigo, ou os prazos reduzidos ou aumentados de seu § 3º, e não sanado o vício constatado, o consumidor optará, alternativamente, entre a substituição do aparelho celular pelo mesmo modelo ou equivalente, em perfeitas condições de uso, ou a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da manifestação inequívoca e formal de vontade feita pelo consumidor ao respectivo fabricante, pelos meios por ele disponibilizados.

§ 5º - Dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias, se for constatado vício cuja extensão, a critério do fabricante, for de tal ordem que a substituição das peças viciadas for inócua, por comprometimento de forma irreparável da qualidade, características ou desempenho do aparelho celular, o fabricante colocará à disposição do consumidor o mesmo modelo ou equivalente, em perfeitas condições de uso.

Artigo 12 – A cada abertura de O.S. – Ordem de Serviço ou documento equivalente a que se refere o art. 10, § 2º, iniciará a contagem do prazo legal de 30 (trinta) dias, independentemente da existência do vício a ser reparado ou não.

§ 1º - Para fins da presente regulação, a atualização do *software* original do aparelho não configurará vício de produto.

§ 2º - Na hipótese de solução do vício ou vícios expressamente constatados quando da primeira apresentação do aparelho celular à assistência técnica escolhida pelo consumidor, o aparecimento de outros eventuais vícios posteriormente constatados,

diferentes do primeiro, dará ensejo a uma nova O.S. – Ordem de Serviço e ao trâmite previsto pelos artigos 10 a 13.

§ 3º - Caso subsistam o mesmo vício ou os mesmos vícios constatados e não sanados após o trâmite do procedimento previsto, dar-se-á a hipótese prevista pelo § 4º do artigo 11.

§ 4º - Os fabricantes não se responsabilizarão por serviços prestados por terceiros, tais como, desbloqueios de aparelhos nos termos da Resolução ANATEL 477/08, serviços prestados exclusivamente pelas operadoras, pela garantia estendida fornecida por terceiros, pela manutenção e/ou reparo realizados por terceiros não autorizados, bem como por compromissos assumidos pelas revendas, redes de varejo ou operadoras, sem prévia autorização do fabricante.

§ 5º - Os fabricantes igualmente não se responsabilizarão pelos programas (*softwares*) preparados pelas operadoras ou por terceiros, bem como por mudanças nesses mesmos programas, os quais venham a comprometer o funcionamento dos aparelhos celulares e, sobretudo, os programas (*softwares*) preparados pelos fabricantes.

§ 6º - Os fabricantes também não se responsabilizarão pelo reparo de aparelhos que hajam sido adquiridos no exterior diretamente pelos consumidores, ou importados por agentes econômicos independentes, se os mesmos não tiverem a correspondência a modelos fabricados no país, ou importados pelos mesmos fabricantes ou terceiros por ele autorizados ou credenciados.

Capítulo V – Atendimento de reclamações sobre vícios de produto fora dos termos e condições de garantia

Artigo 13 – Consideram-se produtos fora dos termos e condições de garantia:

I – Os aparelhos cujos prazos de garantia tenham expirado;

II – Aparelhos que tenham o número serial (IMEI) – *hexa*) raspado, rasurado ou com a etiqueta retirada ou danificada;

III – Aparelhos adquiridos no exterior, sem autorização do respectivo fabricante ou sem certificação do órgão competente (ANATEL);

IV – Os aparelhos que permaneçam na assistência técnica autorizada por mais de 30 (trinta) dias, em decorrência de omissão comprovada do consumidor;

V – Os aparelhos desprovidos de nota fiscal ou documento equivalente que comprovem o prazo de garantia;

VI – Os aparelhos extraviados em decorrência de informação incorreta fornecida pelo consumidor, como, por exemplo, junto aos serviços de atendimento postal ou logístico;

VII – Os aparelhos, acessórios e/ou peças de reparo não originais, incluídas carcaças, baterias, dentre outros;

VIII – Os aparelhos entregues em pontos de coleta não autorizados pelo fabricante;

IX – Os aparelhos que foram submetidos a tentativa de reparo por pessoas não autorizadas;

X – Os aparelhos que foram submetidos a condições de uso em desacordo com o que restou previamente recomendado pelo manual do usuário, e do termo de garantia, bem como situações de oxidação, forte impacto ou pressão.

Artigo 14 - Quando se cuidar de telefone celular fora dos termos e condições de garantia, proceder-se-á na forma do artigo 11 deste Código de Autorregulação, ou seja, recepção e abertura de O.S.- Ordem de Serviço, entregando-se uma cópia ao consumidor, sendo de inteira responsabilidade das partes contratantes as relações de prestação de serviços daí decorrentes.

§ 1º - Além dos dados referentes ao aparelho (*i.e.*, modelo, número de série, modelo e outros de relevo) e do consumidor (*i.e.*, endereço, telefones, e-mail e outros dados necessários à comunicação com o mesmo), constará da O.S. – Ordem de Serviço prazo para a apresentação de orçamento prévio dos serviços a serem providenciados.

§ 2º - O orçamento prévio discriminará o valor da mão de obra e de materiais a serem empregados na reparação do telefone celular apresentado, bem como as condições de pagamento e das datas de início e término dos serviços.

§ 3º - Uma vez aprovado pelo consumidor, por qualquer meio disponível (*i.e.*, telefone, fax, e-mail, correspondência postal ou outro convencionado entre os interessados), o orçamento obriga os contratantes dos serviços, e somente poderá ser alterado mediante livre negociação das partes.

Artigo 15 – Cessada a fabricação ou importação de modelos de aparelhos de telefonia celular, os fabricantes deverão manter em estoque peças de reposição pelo prazo de 1 (um) ano.

Capítulo VI - Dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – S.A.C.´s

Art. 16 - A responsabilidade pela observância das normas de conduta elencadas neste Código de Autorregulação cabe aos fabricantes de aparelhos de telefone celular e suas respectivas Centrais de Relacionamento, em geral, próprias ou terceirizadas.

§1º - Este Código de Autorregulação é aplicável às Centrais de Relacionamento, em geral, chamadas também de *Call Centers*, *Contact Centers*, *Help Desks*, *S.A.C.´s* – *Serviços de Atendimento ao Consumidor*, próprias ou terceirizadas, que executem

atividades de atendimento ativo e/ou receptivo, para Consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, por intermédio de telefones, e-mail, *chat* e cartas que visem a:

- a) Atendimento e relacionamento com o consumidor, pessoa física ou jurídica;
- b) Consultas de pós-vendas;
- c) Suporte técnico; e
- d) Serviço de Atendimento ao Consumidor (*i.e.*, sugestões, reclamações, acionamento e agendamento de serviços, pedidos de informações e dúvidas sobre utilização de aparelhos).

§2º- Os responsáveis pelos serviços de relacionamento se comprometem a colaborar em quaisquer procedimentos de pesquisas sobre o desenvolvimento dos serviços prestados aos consumidores, mediante encaminhamento de dados ao fórum permanente de que trata o art. 5º deste Código de Autorregulação.

§ 3º - O sistema implantado nos S.A.C.'s propiciará ao atendente acesso ao histórico de demandas do consumidor;

§ 4º - Os dados pessoais do consumidor serão preservados e mantidos em sigilo, na forma da lei, devendo ser disponibilizados exclusivamente para fins de atendimento aos próprios consumidores, salvo por autorização prévia dos mesmos aos Serviços de Atendimento ao Consumidor ou por determinação judicial.

Artigo 17 – As páginas relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor nos sítios da *internet* dos fabricantes devem prever a possibilidade de obtenção de informações sobre o conteúdo dos manuais de operação dos aparelhos de telefonia celular.

Artigo 18 – As ligações telefônicas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor terão o custo máximo para o consumidor de uma ligação local, visando a facilitar o acesso deste ao serviço de atendimento.

Artigo 19 – Nas ligações do Serviços de Atendimento ao Consumidor haverá a possibilidade de atendimento pessoal nas Unidades de Resposta Audível – U.R.A. no final da árvore de opção, desde que realizadas no horário de atendimento previsto no artigo 20 deste Código de Autorregulação.

§ 1º - O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento telefônico, salvo questão de força maior, caso fortuito e/ou não relacionadas ao fabricante.

§ 2.º - O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor, exceto quando tais dados forem necessários ao atendimento.

Artigo 20 – O atendimento telefônico realizado pelos S.A.C.'s estará disponível ininterruptamente, no mínimo, de segundas a sextas-feiras, das 09:00 às 18:00 hrs., de acordo com o Horário Oficial de Brasília.

Artigo 21 – Os S.A.C.´s obedecerão aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Artigo 22 – Os atendentes dos S.A.C.´s serão capacitados tecnicamente bem como a respeito dos procedimentos adotados pelas empresas, com vistas a realizar adequado e eficiente atendimento ao consumidor .

Artigo 23 – Será garantido ao consumidor o acompanhamento de todas as suas solicitações e demandas, por intermédio de registro de protocolo numérico, o qual lhe será informado ao ensejo do atendimento, e do qual constarão a data, horário e objeto da respectiva solicitação ou demanda.

Artigo 24 – As solicitações e demandas feitas pelo consumidor, notadamente informações sobre aparelhos celulares, serão atendidas sempre que o atendente respectivo tiver atribuição para prestá-las e disponha de dados para tanto.

Capítulo VII - Do descarte de Aparelhos de Telefonia Celular e Baterias

Artigo 25 – Sem prejuízo da existência de postos de recolhimento de baterias e aparelhos cujo ciclo de utilização se tenha encerrado nas lojas de empresas concessionárias ou permissionárias --- *operadoras* --- dos serviços de telefonia celular, bem como em outros estabelecimentos comerciais, os fabricantes deverão manter postos de recolhimento nos serviços autorizados, próprios ou terceirizados,.

Parágrafo único - A informação desse serviço deverá ser inserida nos documentos que acompanham os aparelhos de telefonia celular, tais como, embalagens, manuais de operação, termos de garantia, além dos *sites* postados na *internet*.

Capítulo VIII – Das Disposições Finais

Artigo 26 – Caberá ao Fórum ABINEECEL propor mudanças neste Código de Autorregulação, mediante proposta dos fabricantes, hipótese em que estes terão participação das discussões a esse respeito.

Artigo 27 – Constadas fraudes em detrimento das fabricantes, sua rede de assistência técnica autorizada, própria ou terceirizada, bem como dos serviços de relacionamento com consumidores, caberá à ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, ouvido o Fórum a ABINEECEL, proceder a representações de caráter administrativo, civil e penal, às autoridades competentes.

Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica – ABINEE

LG Electronics de São Paulo Ltda

Motorola Industrial Ltda

Nokia do Brasil Tecnologia Ltda

Samsung Eletrônica da Amazonia Ltda

Sony Ericsson Mobile Comm do Brasil Ltda

Versão aprovada: 24/05/2010

Anexo

Fórum ABINEECEL

Estrutura, Atribuições e Regimento interno

Capítulo I – Estrutura

Art. 1º - O Fórum ABINEECEL será constituído de dois representantes de cada fabricante aderente ao Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefones Celulares, sendo obrigatoriamente um do departamento jurídico.

Parágrafo único: A coordenação do Fórum ABINEECEL caberá à funcionário da ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, designado por seu presidente.

Art. 2º - Os representantes das empresas fabricantes serão indicados pelas diretorias de cada empresa, para um mandato de 1 (um) ano.

Capítulo II – Atribuições

Art. 3º - São atribuições do Fórum ABINEECEL:

I – analisar o fluxo de reclamações publicadas sobre o setor de telefones celulares nos sites dos órgãos oficiais e entidades não-governamentais de defesa e proteção do consumidor;

II – propor ao plenário do Fórum ABINEECEL o encaminhamento de sugestões à diretoria da ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica no sentido de melhoria da qualidade dos produtos dos fabricantes, sempre visando ao melhor atendimento dos consumidores;

III – propor, na forma do inciso anterior, o encaminhamento de recomendações às empresas fabricantes de telefone celular cujas reclamações sejam recorrentes nos mencionados órgãos oficiais e entidades não-governamentais de defesa e proteção do consumidor;

IV – participar de reuniões junto aos órgãos oficiais e entidades não-governamentais de defesa e proteção do consumidor, sempre que necessário, tudo com vistas à melhoria do relacionamento e harmonização entre o Fórum ABINEECEL e consumidores.

§ 1º - O Fórum ABINEECEL promoverá, sempre que necessário, reuniões com a finalidade de avaliação periódica do desempenho das signatárias do Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefones Celulares da ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, com vistas à constatação de vícios constatados, propondo diretrizes com vistas ao seu saneamento, bem como fornecendo orientações que lhe sejam úteis.

§ 2º - Caberá, ainda, ao Fórum ABINEECEL receber relatórios de desempenho dos SAC's – Serviços de Atendimento ao Consumidor dos fabricantes de aparelhos de telefonia celular, próprios ou terceirizados, visando igualmente ao saneamento de eventuais falhas constatadas e a melhoria do atendimento do consumidor.

§ 4º - o Fórum ABINEECEL promoverá, ainda, gestões junto às redes de assistência técnica, visando ao seu aperfeiçoamento e reciclagem de conhecimentos atinentes à sua atividade, promovendo *workshops*, ciclos de palestras e outras atividades visando sempre à sua eficiência e eficácia operacionais.

Capítulo III – Regimento Interno

Art. 4º - As reuniões ordinárias do Fórum ABINEECEL serão realizadas a cada 2 (dois) meses, na sede da ABINEE – Associação da Indústria Elétrica e Eletrônica, cabendo à sua coordenação sua convocação e contato com os seus integrantes.

Parágrafo único: Sempre que necessário e urgente, poderá haver convocação para reuniões extraordinárias, mediante convocação da coordenação ou proposta de integrantes do Fórum ABINEECEL,.

Art. 5º - Os assuntos tratados na reunião serão objeto de pauta previamente estabelecida pela coordenação e propostas dos integrantes do Fórum ABINEECEL, bem como objeto de ata sucinta, com a aprovação dos demais integrantes.

Art. 6º - Na hipótese da apresentação de questões de notória complexidade jurídica ou técnica, serão designados dois relatores dentre os integrantes do Fórum ABINEECEL, sendo um para a abordagem técnica e outro para a abordagem jurídica.

Capítulo IV – Disposições Finais e Transitórias

Art. 7º - Para a composição inicial do Fórum ABINEECEL, tão logo seja aprovado o Código de Autorregulação dos Fabricantes de Telefonia Celular da ABINEE – Associação da Indústria Elétrica e Eletrônica, ficam desde logo designados os seguintes integrantes **(os que tem participado das reuniões desde o início)**.