



# **Audiência Pública** **Comissão de Defesa do Consumidor**

**Pós-venda de aparelhos de Telefonia móvel celular**

**Brasília, 04 de maio de 2011**

Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica  
sociedade civil sem fins lucrativos que representa os  
setores elétrico e eletrônico de todo o Brasil, entre eles  
os fabricantes de telefones celulares.

## **Sua missão**

Assegurar o desenvolvimento competitivo no setor  
elétrico e eletrônico do país, a defesa de seus legítimos  
interesses e sua integração à comunidade.



**NOKIA**



**De 1998 a 2010  
foram produzidos no Brasil  
486 milhões de celulares**

Em 2011, a produção total deverá ser de 61 milhões de aparelhos.

50 milhões mercado interno.  
11 milhões exportação.

Em 2011, deverão ser aplicados aproximadamente R\$ 200 milhões em Pesquisa & Desenvolvimento

# Base Instalada Evolução dos Aparelhos

1984



1994  
755 mil



2004  
65,6 milhões



2008  
150,6 milhões



2011  
210,5 milhões

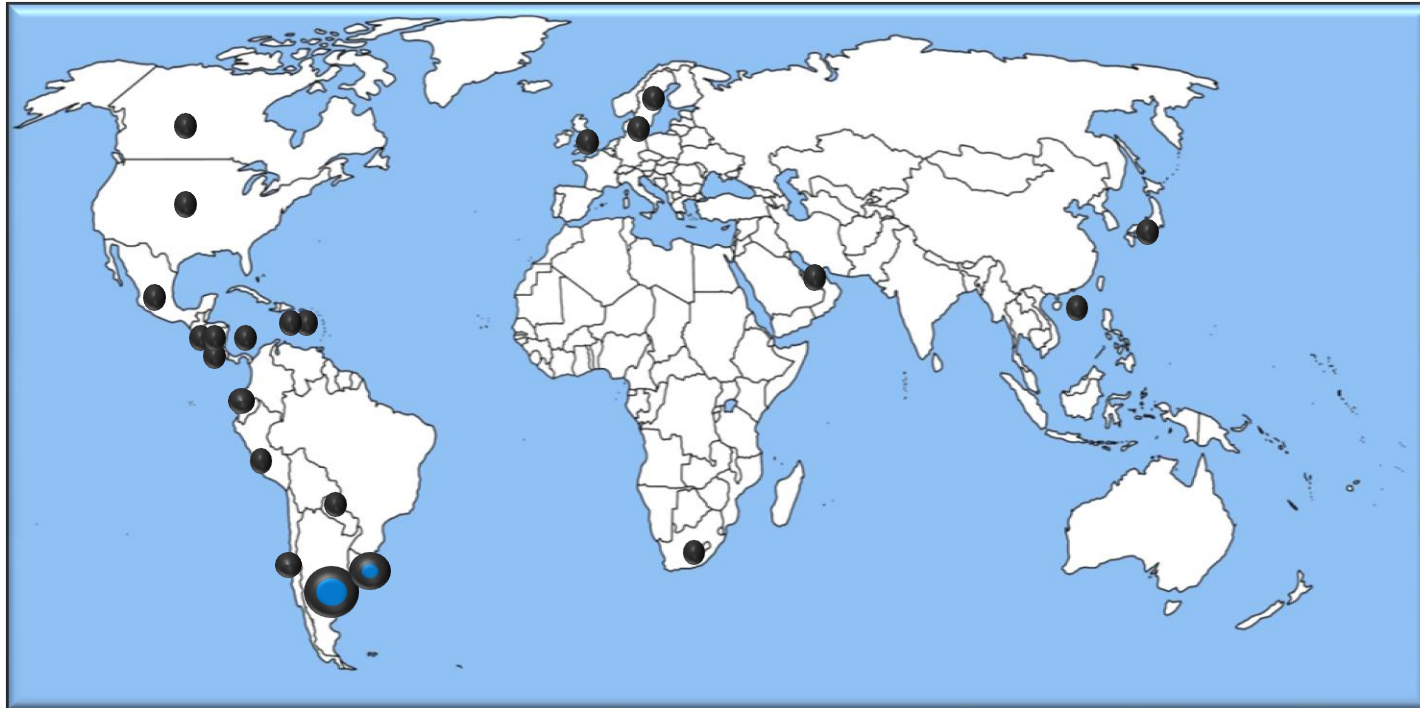


- Os aparelhos fabricados no Brasil são produtos globais vendidos no Brasil e em diversos países;
- São certificados por laboratórios acreditados pelo Inmetro e Anatel, e seguem normas de qualidade internacionais;
- Para receber a homologação da Anatel, passam por testes que estão entre os mais rigorosos do mundo;
- O Brasil é o único país da América Latina onde todos os testes realizados para as certificações internacionais são repetidos localmente;
- Estes testes múltiplos são uma garantia adicional a qualidade dos produtos.



**O selo da Anatel garante aos telefones comercializados legalmente no mercado brasileiro a adequação às exigências técnicas de funcionamento.**

- Principal produto exportado do setor eletroeletrônico;
- Em 2010 somou USD 1 bilhão, 13% do total das exportações do setor.

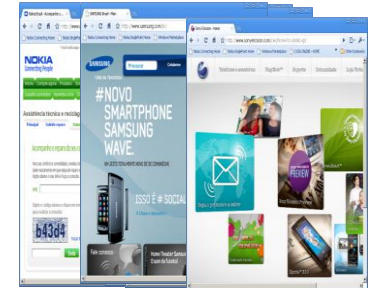


Fonte : Panorama Econômico e Desempenho Setorial / ABINEE

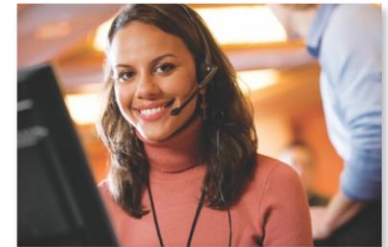


**Consumidor**

**Internet**



**Central de  
Relacionamento**



**Ponto de Coletas**



**Centro de Reparos**





Garante capilaridade e atendimento em áreas remotas

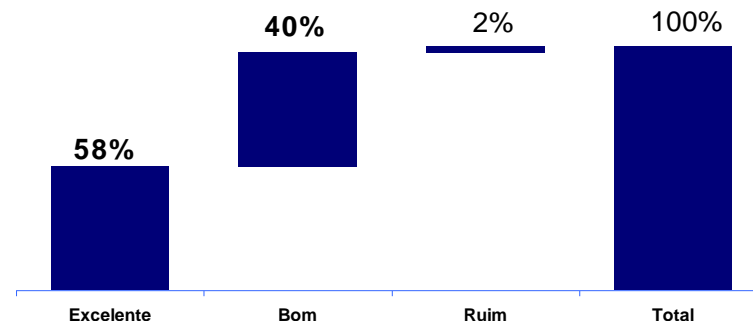
Simplicidade e comodidade sem nenhum custo para o consumidor

Consumidores confiam nos Correios

- Responsabilidade perante o consumidor é do Fabricante;
- Remessa e seguro pagos pelo fabricante;
- Checklist preenchido pelos Correios no momento do envio pelo cliente;
- Rastreamento do envio na operação.

### Satisfação em relação à Logística Reversa

- Como os consumidores avaliaram o serviço dos Correios?



Fonte: Pesquisa Nokia de Satisfação

Tabela 9: Dados Segmentados por Grupos de Produtos ou Serviços

Produto/Serviço	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total	% **
Aparelho de Telefone Celular	27.921	81,51	6.335	18,49	34.256	36,49
Equipamentos Eletroeletrônicos (Exceto Telefone Celular)	12.392	81,90	2.739	18,10	15.131	16,12
Serviço de Telefonia Celular	5.373	73,26	1.961	26,74	7.334	7,81
Cartão de Crédito	4.274	71,11	1.736	28,89	6.010	6,40
Outros Serviços Financeiros	3.478	67,18	1.699	32,82	5.177	5,51
Serviços Diversos para Pessoas	2.894	72,19	1.115	27,81	4.009	4,27
Eletrodomésticos Linha Branca	3.068	84,36	569	15,64	3.637	3,85
Produtos Não Incluídos nas Demais Classificações	2.843	80,13	705	19,87	3.548	3,78
Serviços Bancários	2.200	63,97	1.239	36,03	3.439	3,66
Serviço de Telefonia Fixa	1.679	69,18	748	30,82	2.427	2,59
Móveis em Geral e Afins	1.778	81,90	393	18,10	2.171	2,31
Serviço de Energia Elétrica	1.189	77,01	355	22,99	1.544	1,64



**2008**

19 Estados  
06 Municípios

**- 24%**

Tabela 5.2 Dados Segmentados por Grupos de Produtos ou Serviços Regulados pelo Poder Público

Produto/Serviço	Atendidas	%**	Não Atendidas	%**	Total	%***
Aparelho de Telefone Celular*	20.327	77,94%	5.754	22,06%	26.081	24,87%
Serviço de Telefonia Celular	5.699	62,93%	3.357	37,07%	9.056	8,64%
Outros Serviços Financeiros	5.375	59,62%	3.640	40,38%	9.015	8,60%
Serviços de Cartão de Crédito	5.426	66,63%	2.717	33,37%	8.143	7,77%
Serviços Bancários	2.878	55,19%	2.337	44,81%	5.215	4,97%
Serviço de Telefonia Fixa	2.596	59,26%	1.785	40,74%	4.381	4,18%
Serviço de Energia Elétrica	1.253	65,46%	661	34,54%	1.914	1,83%
Serviço de Água e Esgoto	800	77,82%	228	22,18%	1.028	0,98%
Planos de Saúde	414	52,81%	370	47,19%	784	0,75%
Serviços de Transporte	110	49,77%	111	50,23%	221	0,21%
Serviço de Gás Encanado	25	52,08%	23	47,92%	48	0,05%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>44.903</b>	<b>68,15%</b>	<b>20.983</b>	<b>31,85%</b>	<b>65.886</b>	<b>62,83%</b>



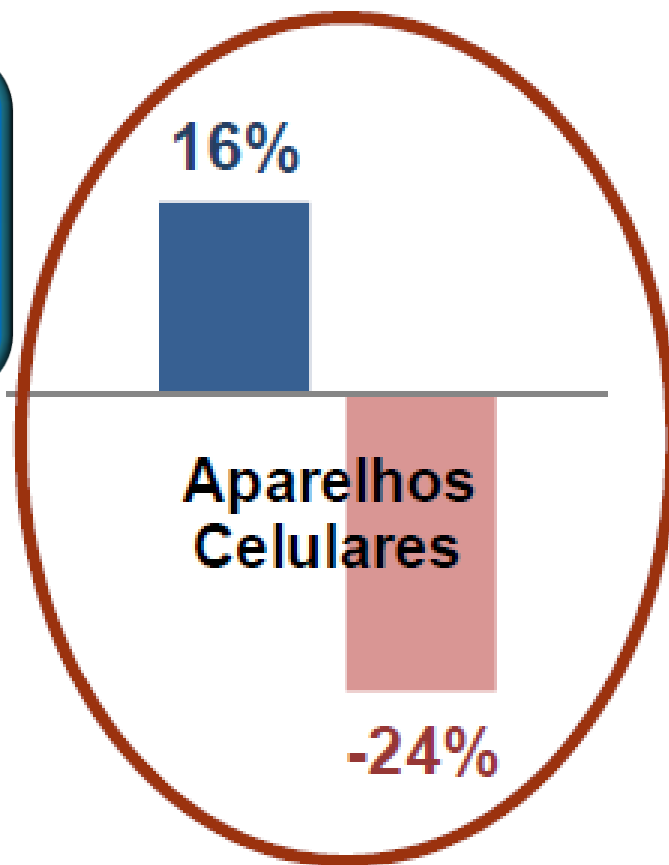
**2009**

20 Estados, DF  
18 Municípios

2009 – 175 milhões



2008 – 150 milhões



2008 - 34 mil



2009 – 26 mil

■ Variação Base Instalada 2009 x 2008

■ Variação Reclamações 2009 x 2008

**2008/2009**

**Vendas  
Mercado Interno**

**Reclamações  
Fundamentadas**

**94 milhões**

**60 mil**

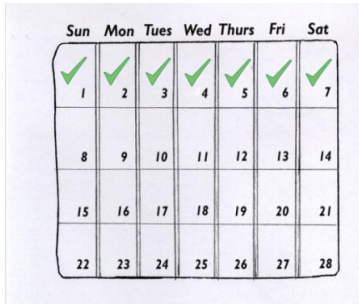
**100%**

**0,06%**

**Em nome dos Fabricantes a Abinee propôs em maio de 2010 o Código de Autorregulação e adicionalmente propõe os seguintes pontos:**

A decorative graphic in the bottom-left corner of the slide, featuring a blue gradient area with a black diagonal line separating it from the white background.

# A Abinee propõe:



Sun	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri	Sat
✓ 1	✓ 2	✓ 3	✓ 4	✓ 5	✓ 6	✓ 7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

# 1.

## Troca do celular em até 7 dias da data de compra!

Benefícios para os consumidores:

- 1) Processo padrão único e suportado pelos fabricantes!
- 2) Estabelece uniformidade de expectativa de solução rápida para eventuais falhas precoces dos celulares!

A Abinee propõe:



## 2.

# Empréstimo de celular no Centro Reparos!

Benefícios para os consumidores:

- 1) Continuidade: O consumidor continua falando!
- 2) Conveniência: disponível no mesmo local de reparo em garantia!
- 3) Sem custo adicional para o consumidor!

A Abinee propõe:



# 3.

**Se não reparar em até 30 dias, ocorre a substituição imediata do celular!**

Benefícios para os consumidores:

- 1) Tratamento diferenciado, simples e rápido, para os casos de exceção!
- 2) O fabricante assume o ônus por eventual falha em seu processo de reparo!

A Abinee propõe:



# 4.

## Visibilidade do *status* do reparo!

Benefícios para os consumidores:

- 1) Segurança: acompanhe o status do processo de reparo em garantia, com informações atualizadas!
- 2) Comodidade: diferentes meios ou canais de consulta da informação: Call Center/SAC do fabricante; Web; SMS; Email, ou diretamente com a Centro de Reparos!

A Abinee propõe:

# 5.

## Compromisso com transparência!



Benefícios para os consumidores:

- 1) Transparência junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor, por meio de monitoramento de processos relativos à esta proposta apresentada pelos fabricantes, que será realizado por auditoria independente, com frequência anual.
- 2) Possibilita ajustes e melhorias contínuas através do fórum da ABINEE, atualizando o Código de Autorregulação.

**Obrigado!**