



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226610 - RJ (2025/0171424-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
R.P/ACÓRDÃO : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RECORRIDO : CLARO S.A
ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
PATRICIA SHIMA - SP332068
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423
RECORRIDO : TIM S A
ADVOGADOS : HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VÍCIO DO PRODUTO. APARELHO CELULAR. PRODUTO ESSENCIAL. ART. 18, § 3º, CDC. NÃO CONFIGURAÇÃO. DANO MORAL COLETIVO. AFASTAMENTO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. O propósito recursal consiste em definir se (i) o aparelho celular deve ser considerado "produto essencial", permitindo ao consumidor o uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor; (ii) é cabível indenização por dano moral coletivo em razão do descumprimento da norma.

2. A interpretação do conceito jurídico de produto essencial deve, por um lado, estar atrelada ao microssistema de proteção do consumidor, ou seja, tutelar a justa expectativa do comprador de poder fazer uso imediato do

produto adquirido, mas, por outro lado, sem descuidar da noção de abuso de direito.

3. É preciso extrair o objetivo da norma prevista no art. 18, § 3º, do CDC, considerada a época em que editada e, também, a realidade atual, não se podendo, com fundamento na utilidade e na massiva utilização de aparelhos celulares, categorizá-los, objetivamente, como produto essencial, ao menos para os efeitos do citado § 3º, pensado para um contexto completamente diverso.

4. O termo “produto essencial”, disposto no art. 18, § 3º, do CDC, por se tratar de conceito jurídico indeterminado, deve ser concretizado em cada caso, levando em conta aspectos funcionais e contextuais, não sendo possível considerar o aparelho celular, de forma generalizada, produto essencial.

3. Afasta-se a configuração de dano moral coletivo porque não se evidencia conduta dotada de elevada reprovabilidade social.

4. Recurso especial conhecido e não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, prosseguindo no julgamento, na questão preliminar, por maioria, deliberou pelo conhecimento do recurso especial, vencidos os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro. No mérito, após o voto-vista divergente do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, por maioria, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o acórdão. Votaram vencidas as Sras. Ministras Nancy Andrichi e Daniela Teixeira (Presidente). Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Humberto Martins e Moura Ribeiro.

Brasília, 09 de junho de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226610 - RJ (2025/0171424-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RECORRIDO : CLARO S.A
ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA- SP333300
PATRICIA SHIMA- SP332068
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS- DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA- RJ117407
RECORRIDO : OI S.A.- EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES- RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE- RJ135926
ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA- RJ086093
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS- RJ165778
CAROLINA ROCHA RIBEIRO- RJ183659
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO- RJ153758
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO- SP299023
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS- DF006811
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO- RJ124423
RECORRIDO : TIM S A
ADVOGADOS : HENRIQUE DOS SANTOS BUENO- RJ180976
NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA- SP492104
RENATA REZETTI AMBRÓSIO- SP296923
CRISTIANO CARLOS KOZAN- RJ109975
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS- DF006811

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VÍCIO DO PRODUTO. APARELHO CELULAR. PRODUTO ESSENCIAL. ART. 18, § 3º, CDC. DIREITO DE ESCOLHA CONFERIDO AO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. AFASTADO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto pela Defensoria Pública contra acórdão do Tribunal que manteve a sentença de improcedência dos pedidos da ação civil pública.
2. Recurso especial interposto em 23/7/2024 e concluso ao gabinete em 8/8/2025.

II. Questão em discussão

3. O propósito recursal consiste em decidir se (i) o aparelho celular deve ser considerado "produto essencial", possibilitando-se ao consumidor o uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§

1º e 3º, do CDC; e (ii) é cabível indenização por dano moral coletivo em razão do descumprimento da norma.

III. Razões de decidir

4. Constatado o vício na qualidade de produto essencial, o consumidor pode fazer uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do CDC.

5. A interpretação do conceito jurídico indeterminado “produto essencial” deve observar a teleologia e a sistemática da Política Nacional das Relações de Consumo, de índole marcadamente protetiva ao sujeito vulnerável da relação jurídica.

6. Diante da complexidade das relações sociais e da elevada conectividade do mundo contemporâneo e globalizado, é inegável a essencialidade do aparelho celular. Trata-se de produto que permite a comunicação com familiares e terceiros, o exercício profissional por meio de plataformas e aplicativos, a prática de atos judiciais, a identificação digital perante autoridades, a facilitação dos meios de pagamento no mercado de consumo, entre outras inúmeras funcionalidades essenciais ao pleno desenvolvimento do indivíduo.

7. A mera não aplicação de normativa, alvo de divergência e evolução interpretativa ao longo dos anos, não evidencia conduta dotada de elevada reprovabilidade social, razão pela qual não é devida a compensação por dano moral coletivo.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial conhecido e parcialmente provido para condenar os recorridos à obrigação de fazer, consistente em franquear aos consumidores o uso imediato das alternativas previstas no § 3º do art. 18 do CDC diante de vício no aparelho celular (produto essencial).

RELATÓRIO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, fundamentado, exclusivamente, na alínea “a” do permissivo constitucional.

Recurso especial interposto em: 23/7/2024.

Concluso ao gabinete em: 8/8/2025.

Ação: civil pública, ajuizada, em 15/8/2011, por DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, em face de CLARO S/A, TIM CELULAR S/A, VIVO S/A e TNL PCS S/A.

Na inicial, a parte autora sustenta ser abusiva a conduta dos fornecedores de não disponibilizar aos consumidores o uso imediato das alternativas previstas no § 1º do art. 18 do CDC quando existente vício nos aparelhos celulares adquiridos, sob o fundamento de que estes configuram “produto essencial” (§ 3º do art. 18). Aduz que as empresas exigem a prévia busca por assistência técnica autorizada, inclusive em outras cidades ou por envio postal, valendo-se do prazo de 30 dias para sanar o vício, período em que o consumidor permanece sem o aparelho. Somente após o insucesso do conserto, pode-se escolher entre a substituição do

produto viciado, restituição imediata da quantia paga ou abatimento proporcional do preço. Ao final, formularam-se os seguintes pedidos:

“f) Seja julgado procedente o pedido para:

f.1) EMITIR PRECEITO CONDENATORIO consistente na obrigação dos réus de, de imediato, franquear ao consumidor o uso de uma das alternativas previstas nos incisos do §1º, art. 18 do CDC (troca imediata do aparelho, devolução da quantia paga ou abatimento do preço), em razão da essencialidade do bem (§3º do mesmo diploma legal), principalmente nos casos de uso comprovadamente profissional do mesmo, ressalvados apenas os casos de inexistência do vício ou culpa exclusiva do consumidor, estes aferidos de plano pelos demandados, mediante informação técnica por escrito;

f.2) Na remota hipótese de ser rechaçado o pedido supra, em razão de dificuldades práticas de aplicação, mormente no que tange as alternativas de devolução do dinheiro e abatimento do preço, seja EMITIDO PRECEITO CONDENATÓRIO consistente na obrigação das demandadas de operar, no mínimo, a troca imediata do bem por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, principalmente nos casos de uso comprovadamente profissional do aparelho, ressalvados apenas os casos de inexistência do vício ou culpa exclusiva do consumidor, estes aferidos de plano pelos demandados, mediante informação técnica por escrito;

f.3) Na remotíssima hipótese de também ser rechaçado o pedido supra, em razão de dificuldades práticas de aplicação, seja ao final ao menos deferido ou confirmado os termos do pedido de antecipação de tutela, EMITINDO-SE PRECEITO CONDENATÓRIO, consistente na obrigação de disponibilizar em regime de comodato aparelho celular similar em perfeitas condições de uso (novo ou usado) ao do consumidor, principalmente quando o uso do aparelho for comprovadamente profissional, até a derradeira avaliação do aparelho pela assistência técnica, quando for o caso, sempre observando-se o prazo máximo de 30 dias;

f.4) EMITIR PRECEITO CONDENATÓRIO para que as rés indenizem os danos morais coletivos, a serem determinados pelo prudente arbítrio desse MM. Juízo em valor que sugerimos não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para cada demandada, devendo este valor ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor ou, caso este não tenha sido criado até a data do provimento final desta, seja o valor revertido ao Fundo Nacional de Defesa do Consumidor;

f.5) EMITIR PRECEITO CONDENATÓRIO para compelir as Rés a publicarem edital em meio de comunicação, em três jornais de grande circulação e emissora de radiodifusão, com escopo de informar os consumidores sobre a parte dispositiva da sentença, conforme dispõe o artigo 21, da Lei n. 7347/85 c/ art. 94, da Lei n. 8078/90;

f.6) Condenar as Requeridas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, a serem revertidos para o CEJUR, através de depósito em conta vinculada ao órgão, nos termos da lei 1146/87;” (e-STJ fl. 34-36).

Sentença: julgou improcedentes os pedidos (e-STJ fl. 1175-1179).

Acórdão: negou provimento ao recurso de apelação interposto por DEFENSORIA, nos termos da seguinte ementa:

Ação civil pública. Consumidor. Telefone celular. Vício do produto. Pretensão de utilização de uma das alternativas previstas nos incisos do artigo 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor sem que se aguarde o prazo de trinta dias previsto. A demanda foi ajuizada pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro tendo por objeto os aparelhos de telefonia celular. Na verdade, a autora pretende compelir as prestadoras de serviço de telefonia móvel a viabilizar ao consumidor o uso de uma

das alternativas previstas no § 1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, sem que precise aguardar o prazo legal de trinta dias para que o fornecedor possa sanar o vício, enviando o aparelho celular para avaliação pela assistência técnica. A demandante fundamenta seu pedido no fato de que o celular seria, nos dias de hoje, um bem essencial, não podendo o consumidor aguardar o prazo concedido ao fornecedor para reparo. De fato, a parte final do § 3º do artigo 18 prevê que o consumidor não é obrigado a procurar a assistência técnica para sanar um vício se se tratar de um produto essencial. Realmente, tratando-se de bem essencial, fere o princípio da razoabilidade obrigar o consumidor a aguardar o prazo de trinta dias previsto no § 1º do dispositivo citado para fins de avaliação e conserto. Ocorre que a legislação não define o que seja produto essencial para efeitos de aplicação da regra prevista no § 3º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, o que vem trazendo transtornos aos consumidores e fornecedores dos mais diversos produtos em todo o país. No caso em análise, vale ressaltar que a controvérsia abrange dois princípios constitucionais: a defesa do consumidor (art. 170, V) e o princípio da proporcionalidade, que, embora não expresso na Carta Magna, costuma ser deduzido do sistema de direitos fundamentais e do Estado Democrático de Direito, bem como da cláusula do devido processo legal substantivo. Ora, se por um lado o consumidor figura como a parte mais vulnerável da relação, merecendo a proteção legal, por outro não se pode atribuir ao fornecedor de produtos e serviços prestação demasiado onerosa, sob pena de inviabilizar o exercício da atividade econômica. A pretensão de que as operadoras disponibilizem aparelhos em regime de comodato ao consumidor demandaria contratação de mão-de-obra especializada, além da implementação de uma logística reversa para o descarte de resíduos sólidos, que atualmente fica a cargo do fabricante ou importador, nos termos do artigo 33, I, do Decreto 10240/20, que regulamenta os artigos 33, VI, e 56 da Lei 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos). Da mesma forma seria necessária a contratação de mão-de-obra especializada para que as operadoras pudessem disponibilizar ao consumidor o uso imediato de uma das opções descritas no artigo § 1º do art. 18, tendo em vista a necessidade de excluir a culpa exclusiva do usuário, o que, como já salientado, oneraria o serviço prestado pelas empresas que, por certo, repassariam o custo extra ao consumidor. Infere-se, portanto, que apesar de adequadas para atingir o objetivo pretendido – a manutenção do serviço de telefonia – as medidas propostas pela Defensoria não constituem o meio menos gravoso para a consecução do fim visado, ferindo os subprincípios da necessidade e da proporcionalidade em sentido estrito. Saliente-se, por fim, que o defeito de um aparelho celular específico não implica necessariamente em interrupção do serviço de telefonia, que poderá ser obtido através da inserção do chip em um outro aparelho, um celular emprestado ou antigo que o próprio consumidor possua em sua residência. Assim, considerando os interesses em conflito, infere-se que o prazo concedido ao fornecedor de produtos e serviços para sanar o vício do produto constitui a solução mais consentânea com o princípio da proporcionalidade, pois repercute de forma menos gravosa para as partes. Recurso ao qual se nega provimento. (e-STJ fls. 1493-1494).

Embargos de declaração: opostos, foram rejeitados.

Recurso especial: alega violação dos arts. 4º, inciso II, alínea “d”, 6º, 18, §§ 1º e 3º, e 24 do CDC, e art. 20, caput e parágrafo único, da LINDB.

Refere que o CDC permite que o consumidor escolha de imediato entre a substituição do produto viciado, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço quando se tratar de produto essencial.

Defende que o aparelho celular é bem essencial na vida cotidiana, imprescindível em contextos profissionais e sociais, de modo que o consumidor

tem o direito de exigir de imediato as alternativas supracitadas, sem necessidade de aguardar o prazo de 30 (trinta) dias para o conserto do bem.

Insiste que a controvérsia dos autos é exclusivamente jurídica e que a interpretação adotada no acórdão esvazia a proteção do consumidor, contrariando a política nacional de relações de consumo, bem como desconsidera as consequências práticas da decisão, em desacordo com a LINDB.

Requer, em síntese, a reforma do acórdão estadual, com a procedência dos pedidos iniciais.

Parecer do Ministério Público Federal: pelo conhecimento e provimento do recurso a fim de julgar procedentes os pedidos constantes na inicial.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/RJ inadmitiu o recurso, em razão da incidência da Súmula 7/STJ, dando azo à interposição do AREsp 2.934.915/RJ, provido para determinar sua conversão em recurso especial (e-STJ fl. 2246).

É o relatório.

VOTO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

O propósito recursal consiste em decidir se (i) o aparelho celular deve ser considerado "produto essencial", possibilitando-se ao consumidor o uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do CDC; e (ii) é cabível indenização por dano moral coletivo em razão do descumprimento da norma.

1. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (recorrente), por meio de ação civil pública ajuizada ao final de **2011**, pleiteou (i) o reconhecimento do aparelho celular como produto essencial, a fim de assegurar ao consumidor a escolha imediata entre a substituição do produto viciado, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, independentemente do prazo de 30 dias para conserto; e (ii) a condenação das recorridas ao pagamento de danos morais coletivos.

2. Em meados de **2017**, foi proferida sentença de improcedência, a qual concluiu que “[e]m que pese o grande número de pessoas que têm aparelho celular nos dias de hoje, tal fato, por si só, não caracteriza o bem como essencial. (...) Não cabe ao aplicador da lei declarar que um bem móvel é essencial tão somente por ser muito utilizado na sociedade atual” (e-STJ fl. 1177).

3. No ano de 2023, o Tribunal, amparando-se na suposta lacuna legislativa acerca do conceito de “produto essencial”, enfrentou a controvérsia mediante a aplicação do princípio da proporcionalidade, com fulcro no art. 4º da LINDB. Na ponderação de valores, o TJ/RJ manteve a sentença de improcedência ao concluir que: “apesar de adequadas para atingir o objetivo pretendido – a manutenção do serviço de telefonia para o consumidor – as medidas propostas pela Defensoria não constituem o meio menos gravoso para a consecução do fim visado, ferindo os subprincípios da necessidade e da proporcionalidade em sentido estrito” (e-STJ fl. 1501). Em sede de embargos, o TJ/RJ acrescentou que “o aparelho celular pode até ser classificado, caso a caso, como um produto essencial, após se analisar o caso de forma particular e se considerar as especificidades da vida do consumidor que pretenda fazer uso imediato das alternativas previstas no § 1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, mas não pode ser classificado como essencial de forma genérica, erga omnes, como pretende a embargante” (e-STJ fl. 1670).

4. Contra o acórdão, insurge-se a DEFENSORIA PÚBLICA.

2. DO CONCEITO JURÍDICO INDETERMINADO DE PRODUTO ESSENCIAL

5. Constatado o vício de qualidade ou quantidade que torne o produto impróprio, inadequado ou que lhe diminua o valor, o § 1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece o prazo de 30 dias para que o vício seja sanado pelo fornecedor. Trata-se de período de “tolerância considerada razoável pelo legislador para que o fornecedor tenha a oportunidade de reverter uma situação onerosa, estabelecida em razão da deficiência observada no produto por ele colocado no mercado de consumo” (REsp 1.297.690/PR, Quarta Turma, DJe de 05/08/2013).

6. Como **regra**, apenas após o transcurso do prazo de 30 dias sem que haja o efetivo reparo do vício no produto, é que exsurge para o consumidor o direito de exigir, alternadamente, a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço (art. 18, § 1º, CDC).

7. Essa regra é **afastada** apenas nas hipóteses expressamente elencadas pela legislação consumerista, nas quais se admite que o consumidor, **de imediato**, reclame uma das soluções acima referidas, independentemente de concessão de oportunidade para que o fornecedor promova – ou tente promover – o saneamento do vício. Essas hipóteses estão previstas no § 3º do art. 18 e podem ser assim sintetizadas: (i) quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, ou diminuir-lhe o valor; e (ii) quando se tratar de **produto essencial**. Confira-se:

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 disparidade, com a indicações constantes do recipiente, 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 a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º **O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que**, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou **se tratar de produto essencial**.

8. O conceito de “produto essencial” não está previsto na legislação, tratando-se de **conceito jurídico indeterminado**. Assim, o intérprete do texto positivado deve se valer dos métodos hermenêuticos (gramatical, sistemático e teleológico) para extrair seu significado, convertendo-o em **norma jurídica cogente**.

9. No ponto, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman Benjamin e Bruno Miragem propõem parâmetros para a interpretação do texto, esclarecendo que a essencialidade do produto deve ser examinada casuisticamente:

“O critério deve ser lido sob o **impacto do princípio da proteção da confiança**; assim, se o consumidor compra **um sapato**, mesmo que para utilizar em festas, e o sapato apresenta um vício de inadequação, a loja não pode exigir, como ocorreu em Porto Alegre, “o prazo legal de 30 dias” para consertar o sapato ou “talvez depois substituí-lo por outro semelhante”. O produto é essencial, quanto à expectativa do consumidor em usá-lo de pronto; logo, tem o consumidor o poder exigir, de pronto, a substituição do produto” (MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor [livro eletrônico]. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. RL-1.7).

10. A seu turno, autores como Flávio Tartuce, Daniel Assumpção Neves, Leonardo Garcia e Leonardo Roscoe Bessa destacam que a essencialidade também é verificada a partir da indispensabilidade de alguns produtos individual e socialmente considerados, in verbis:

“Quando se tratar de produto essencial. Exemplo: o veículo é utilizado como instrumento de trabalho por um taxista. Ainda para ilustrar, cite-se o caso do eletrodoméstico comprado especialmente para ser utilizado pelo consumidor quando de suas férias (TJRS – Recurso Cível 71002225001, Porto Alegre – Segunda

Turma Recursal Cível – Rel. Des. Fernanda Carravetta Vilande – j. 21.10.2009 – DJERS 03.11.2009, p. 96). Como outra exposição prática, o Ministério Público Federal entende que o **aparelho celular é um bem essencial, o que realmente parece ser o correto** (Enunciado n. 8 da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal). Opino que a expressão produto essencial **merece interpretação extensiva, de acordo com a realidade social brasileira, sempre visando à tutela efetiva dos direitos dos consumidores**” (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. Manual de Direito do Consumidor. 14. ed. Rio de Janeiro: Método, 2025. p. 169).

“O CDC não define o que é ‘produto essencial’. Evidentemente, essa lacuna normativa presente no código tem se mostrado extremamente prejudicial ao consumidor, na medida em que o reconhecimento da essencialidade do produto tem ficado a cargo dos tribunais, conforme o caso concreto. Sem embargo, pensamos que não é necessário muito esforço para se **concluir que alguns móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos (geladeira, fogão, cama, colchão, chuveiro, máquina de lavar roupas, computador, telefone convencional e celular etc.) são produtos essenciais**, na medida em que são bens destinados a **suprir necessidades básicas do consumidor**. Assim, **são essenciais aqueles produtos cuja ausência interfere diretamente na satisfação de necessidades básicas do indivíduo, como alimentação, higiene, repouso, estudos, trabalho etc.**” (GARCIA, Leonardo. Código de Defesa do Consumidor. Salvador: Ed. Juspodivm, 2017. p. 347)

“O consumidor que adquire um sapato para ocasião especial (formatura, casamento) não pode esperar o seu reparo, no prazo de 30 dias. Também não é razoável exigir que o consumidor deixe seu novo notebook para conserto pelo prazo de 30 dias, quando o bem é fundamental para desenvolver atividades acadêmicas. Portanto, a análise da essencialidade do produto deve se pautar nas **necessidades concretas do consumidor**. **Embora seja possível estabelecer produtos que, de um modo geral, possuem importância maior para o consumidor, como o smartphone ou a geladeira, a análise deve ocorrer caso a caso.** (BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor comentado [livro eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. RL-1.7.)

11. Por sua vez, há quem defenda que a expressão “essencial” está relacionada com a indissociabilidade do produto, sendo restrita aos bens que não permitem a substituição de seus componentes originais:

“[5] IMEDIATIZAÇÃO DAS REPARAÇÕES – (...) Tratando-se de **produtos essenciais, assim entendidos os produtos industrializados insusceptíveis de dissociação, formados pela mistura ou reunião dos respectivos componentes** – v.g., produtos alimentares, medicamentos, peças de vestuário ou de toucador –, bem como os produtos in natura – v.g., os comercializados no estado de natureza, como os animais e vegetais –, o consumidor poderá exigir que sejam imediatizados os mecanismos de reparação previstos no § 1º do art. 18, tendo em vista a impossibilidade de substituição dos respectivos componentes (ad impossibilia nemo tenetur).

Por último, the last but not the least, não há confundir produtos essenciais com serviços essenciais. Na acepção do legislador da Lei de Greve, o serviço público é essencial quando “indispensável ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade”. **Existem serviços essenciais que se utilizam de produtos também essenciais, vale dizer, indissociáveis, como é o caso dos serviços públicos de iluminação e, de outro lado, das lâmpadas elétricas.** Na superveniência de vícios de qualidade, as lâmpadas devem ser imediatamente substituídas por outras, pois não comportam saneamento.

Por outro lado, **existem serviços essenciais que se utilizam de produtos dissociáveis, é dizer, não essenciais, como é o caso dos serviços de telecomunicação e dos respectivos aparelhos celulares.** Neste caso, na superveniência de vícios de qualidade do produto, não há negar ao fornecedor o direito de saneamento do vício do produto, no prazo legal de 30 dias, nos termos do § 3º do art. 18 do CDC” (GRINOVER, Ada P.; [et al.] Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022).

12. Feitas tais considerações, impõe-se adotar a interpretação que melhor se harmonize com a **teleologia e a sistemática** da Política Nacional das Relações de Consumo, de índole marcadamente protetiva ao sujeito vulnerável da relação jurídica.

13. Com a evolução da sociedade, não se pode negar que o aparelho celular passou a ser componente básico e **produto essencial** para o pleno desenvolvimento da liberdade do indivíduo. Para além da comunicação com familiares e amigos, o aparelho celular apresenta **múltipla funcionalidade**, permitindo a identificação perante autoridades (por meio de carteira digital de identidade e de habilitação), facilitando a utilização dos meios de pagamento no mercado de consumo (mediante cartão virtual e pix) e possibilitando a citação e intimação de pessoas nos processos judiciais (na esteira da Resolução CNJ nº 354/2020).

14. No cenário atual, o aparelho celular permite também o exercício profissional, conectando os indivíduos em uma infraestrutura digital de aplicativos (v.g. uber e ifood), denominada de “Capitalismo de Plataforma” pelo sociólogo Nick Srnicek.

15. Diante da complexidade das relações sociais e da elevada conectividade do mundo contemporâneo e globalizado, é imperioso reconhecer o aparelho celular como produto essencial, independentemente de análise casuística da situação de cada consumidor. Ainda que a intensidade de sua utilização e dependência não seja uniforme entre os consumidores, sua **essencialidade** se projeta de forma **generalizada**.

16. Acrescente-se que, ao contrário do que consignou o Tribunal, para solucionar a controvérsia ora examinada não há necessidade de se recorrer à analogia, aos costumes ou aos princípios gerais de direito (art. 4º da LINDB), pois não há ausência de lei.

17. Há, reitera-se, efetivo **juízo de interpretação** de um conceito jurídico indeterminado. E, uma vez realizada a interpretação do texto, há efetiva subsunção do fato (produto essencial) à norma (direito imediato de escolha). Logo, **deve o fornecedor obedecer a norma cogente**.

18. Por oportuno, ainda que assim não fosse, registra-se que a medida pretendida não é desproporcional, pois o consumidor deve obedecer ao prazo decadencial previsto no art. 26 do CDC (30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, salvo eventual extensão da garantia) para exigir o conserto pelo fornecedor, não sendo eterna tal faculdade. Ademais, obrigar o consumidor a inserir seu “chip em um outro aparelho – um celular emprestado ou antigo que o próprio consumidor possua em sua residência” configura a **indevida** transferência dos riscos da atividade à parte vulnerável da relação jurídica.

19. Destarte, se o produto essencial (aparelho celular) foi adquirido com vício em sua qualidade, há dever do fornecedor de repará-lo e há direito do consumidor de fazer uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do CDC.

3. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

20. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psicofísica da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. Ao contrário, relaciona-se com os **valores fundamentais da comunidade** (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano Moral Coletivo. 2. ed., São Paulo: Ed. LTr, 2007, p. 137).

21. Com efeito, “não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a sua caracterização”, sendo necessário que “o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais” (REsp 1.473.846/SP, Terceira Turma, DJe 24/2/2017).

22. Nesse contexto, não há dano moral coletivo em razão da não aplicação da norma do art. 18, § 3º, do CDC, sobretudo considerando a **evolução** ao longo dos anos dos usos e da essencialidade do aparelho celular na sociedade. Não se evidencia conduta dotada de elevada reprovabilidade ou apta a atingir, de forma grave e intolerável, valores fundamentais da coletividade.

4. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

23. No particular, o recurso especial deve ser conhecido e parcialmente provido, a fim de condenar os recorridos à obrigação de fazer, consistente em franquear aos consumidores o uso imediato das alternativas previstas no § 3º do art. 18 do CDC diante de vício no aparelho celular, ressalvadas as hipóteses de inexistência do vício ou de culpa exclusiva do consumidor, aferidos de plano pelos

fornecedores, mediante informação técnica por escrito (pedido “f.1”, e-STJ fl. 34), ou quando ultrapassado o prazo decadencial.

24. Afasta-se o pedido de compensação por danos morais coletivos.

5. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial E DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO para condenar os recorridos à obrigação de fazer, consistente em franquear aos consumidores o uso imediato das alternativas previstas no § 3º do art. 18 do CDC diante de vício no aparelho celular (produto essencial).

Invertida a sucumbência (e-STJ fl. 1503), condeno os recorridos ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 10% sobre o valor da causa (Tema 1076/STJ).

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2025/0171424-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.226.610 / RJ

Números Origem: 02905827420118190001 202424511345 2905827420118190001

PAUTA: 14/04/2026

JULGADO: 14/04/2026

RelatoraExma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra **DANIELA TEIXEIRA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA****AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RECORRIDO : CLARO S.A
ADVOGADOS : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
ADVOGADA : PATRICIA SHIMA - SP332068
RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093
ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423
ADVOGADOS : CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
RECORRIDO : TIM S A
ADVOGADA : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
ADVOGADOS : RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ADVOGADA : NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dra. ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS, pela parte RECORRIDA: CLARO S.A e Outros

Dra. JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI, pelo MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:



2025/0171424-5 - REsp 2226610

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2025/0171424-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.226.610 / RJ

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, dando parcial provimento ao recurso especial, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Aguardam os Srs. Ministros Humberto Martins, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira (Presidente).

C5426155154<1:129165@ 2025/0171424-5 - REsp 2226610



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226610 - RJ (2025/0171424-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RECORRIDO : CLARO S.A

ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
PATRICIA SHIMA - SP332068
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407

RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

ADVOGADOS : ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093

RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A

ADVOGADOS : CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423

RECORRIDO : TIM S A

ADVOGADOS : HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811

VOTO-VENCEDOR

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA: Para uma análise mais detida da matéria trazida a julgamento, pedi vista dos autos.

Como destacado pela ilustre Relatora, Ministra Nancy Andrichi, o propósito recursal consiste em definir se (i) o aparelho celular deve ser considerado "produto essencial", permitindo ao consumidor o uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor; (ii) é cabível indenização por dano moral coletivo em razão do descumprimento da norma.

Em seu bem lançado voto, a eminente Relatora deu parcial provimento ao recurso especial interposto para condenar os recorridos à obrigação de fazer,

consistente em franquear aos consumidores o uso imediato das alternativas previstas no § 1º do art. 18 do CDC, diante de vício no aparelho celular, considerado produto essencial, afastando a condenação à indenização por dano moral coletivo.

Respeitado o entendimento da Relatora, entendo que seja o caso de não conhecimento do presente recurso especial.

No que se refere à ofensa aos arts. 4º, *caput*, II, "d", 6º, 24, do CDC, e art. 20 e parágrafo único da LINDB, verifica-se que a matéria versada no dispositivo apontado como violado no recurso especial não foi objeto de debate pelas instâncias ordinárias, sequer de modo implícito, e, apesar de opostos embargos declaratórios, nada foi decidido acerca da matéria.

A despeito disso, não foi alegada a violação do art. 1.022 do Código de Processo Civil, com a finalidade de sanar omissão porventura existente.

Por esse motivo, ausente o requisito do prequestionamento, incide o disposto na Súmula nº 211/STJ: *"Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo"*.

A propósito:

"(...) A ausência de debate no acórdão recorrido quanto ao tema suscitado no recurso especial evidencia a falta de prequestionamento, admitindo-se o prequestionamento ficto apenas na hipótese em que não sanada a omissão no julgamento de embargos de declaração e suscitada a ofensa ao art. 1.022 do NCPC no recurso especial, o que não é o caso dos autos" (AgInt no AREsp n. 1.834.881/RJ, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 17/10/2022, DJe de 19/10/2022).

Extraí-se das razões recursais, ademais, que a recorrente não refutou os fundamentos adotados pela Corte local, segundo os quais *"(...) entendeu o colegiado que a aludida regra, disposta no § 3º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor é direcionada aos produtos industrializados indissociáveis, por não permitirem a substituição de seus componentes, categoria que o aparelho celular não se enquadra"* (e-STJ fls. 1.670), o que desafia o óbice constante da Súmula nº 283/STF, aplicada por analogia: *"É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles"*.

Além disso, as conclusões do acórdão recorrido, que mantiveram a improcedência dos pedidos, nos moldes da sentença de primeiro grau, estão embasadas em questões técnicas, informações da ANATEL e pesquisas acerca do tema, especialmente a incidência de problemas relacionados ao reparo de vícios de produtos dessa natureza, o que demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento inviável ante a natureza excepcional da via eleita, consoante disposto na Súmula nº 7/STJ.

Nesse sentido, destaca-se o seguinte trecho do acórdão recorrido:

"A pretensão da Defensoria, com o devido respeito a seu honroso trabalho na defesa dos interesses transindividuais, parece afrontar o princípio da proporcionalidade. De fato, a telefonia celular está muito difundida em nosso país, como no resto do mundo. Em pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas em junho do ano passado, constatou-se que existiam no Brasil naquela ocasião em torno de 234 milhões de aparelhos celulares, indicando uma média de mais de um aparelho por habitante. (in <https://portal.fgv.br/noticias/brasil-tem-424-milhoes-dispositivos-digitais-uso-revela-31a-pesquisa-anual-fgvucia>). Segundo pesquisa IDC (Internet Data

Corporation) são vendidos mais de 40 milhões de aparelhos a cada ano no Brasil (in <https://www.telesintese.com.br>), podendo-se afirmar que cada usuário já está em seu quarto ou quinto modelo de smartphone.

Ora, se considerarmos que 4% dos aparelhos novos apresentam algum tipo de defeito, conforme cálculo indicado pela Claro S. A. às fls. 639, chegaríamos à quantia de 160.000 aparelhos colocados à disposição do consumidor em regime de comodato, como pretende a Defensoria, o que demandaria contratação de mão-de-obra especializada pelas empresas de telefonia, além da implementação de uma logística reversa para o descarte de resíduos sólidos, que atualmente fica a cargo do fabricante ou importador, nos termos do artigo 33, I, do Decreto 10240/20, que regulamenta os artigos 33, VI, e 56 da Lei 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

Da mesma forma seria necessária a contratação de mão-de-obra especializada pelas operadoras para que pudessem disponibilizar ao consumidor a escolha imediata de uma das opções descritas, tendo em vista a necessidade de excluir a culpa exclusiva do usuário, o que, como já salientado, oneraria o serviço prestado pelas empresas, que, por certo, repassariam o custo extra ao consumidor.

Infere-se, portanto, que apesar de adequadas para atingir o objetivo pretendido – a manutenção do serviço de telefonia para o consumidor – as medidas propostas pela Defensoria não constituem o meio menos gravoso para a consecução do fim visado, ferindo os subprincípios da necessidade e da proporcionalidade em sentido estrito (...) (e-STJ fl. 1500).

Em síntese, a hipótese é de não conhecimento do recurso especial, observados os óbices das Súmulas n.ºs 211/STJ, 283/STF e 7/STJ.

Ainda que superado o conhecimento do recurso, no mérito, também divirjo das conclusões da eminente Relatora quanto à interpretação do conceito jurídico de produto essencial para assim considerá-lo o aparelho de telefone celular, pelos fundamentos que passo a expor.

O Código de Defesa do Consumidor, ao tratar da responsabilidade por vício do produto e do serviço, dispõe que os fornecedores têm o prazo máximo de 30 (trinta) dias para sanar o vício; decorrido esse prazo, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha, a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço (art. 18, § 1º).

É possível ao consumidor, no entanto, fazer uso imediato das alternativas do referido § 1º sempre que, *"em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial"* (grifou-se).

O conceito jurídico de produto essencial, de fato, é indeterminado e a interpretação conferida pela ilustre Relatora concluiu que o aparelho celular, na atualidade, dada a evidente utilidade para as mais diversas atividades, deve ser considerado como "produto essencial" para a finalidade de enquadramento nas hipóteses de uso imediato das alternativas do § 1º do art. 18, portanto, sem que o consumidor precise aguardar o prazo máximo de 30 (trinta) dias para que o vício do produto seja sanado.

O Superior Tribunal de Justiça ainda não teve a oportunidade de apreciar a questão, cingindo-se os julgados à afirmação de que *"(...) a oportunidade de sanear o vício no prazo de 30 (trinta) dias trata-se, a rigor, de um direito do fornecedor, que apenas é afastado nas hipóteses previstas no art. 18, § 3º, do CDC, a saber: (i) quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, ou diminuir-lhe o valor; (ii) quando se tratar de*

produto essencial", conforme se extrai do REsp n. 1.637.628/ES (Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/12/2018, DJe de 7/12/2018).

A doutrina consumerista apresenta algumas alternativas interpretativas para extrair a essencialidade do produto.

Claudia Lima Marques, Antonio Herman Benjamin e Bruno Miragem afirmam que a essencialidade deve ser analisada casuisticamente, a partir da baliza do princípio da proteção da confiança do consumidor e sua justa expectativa (*Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 7ª edição. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pág. 528-529).

Rizzatto Nunes restringe a caracterização de produto essencial às hipóteses em que o consumidor necessita do produto para a manutenção de sua vida, diretamente ligado à saúde, higiene pessoal, limpeza e segurança, como é o caso de alimentos, medicamentos e produtos de limpeza em geral (*Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 8ª edição. São Paulo: Saraiva, 2016, pág. 349).

Ada Pellegrini Grinover, Vicente Gomes de Oliveira Filho e João Ferreira Braga, por sua vez, afirmam a diferenciação entre produtos essenciais, assim entendidos aqueles produtos industrializados insuscetíveis de dissociação, formados pela mistura ou reunião dos respectivos componentes, e que não se confundem com serviços essenciais, que se utilizam de produtos também essenciais, assim entendidos aqueles indissociáveis do serviço a que estão vinculados, como é o caso das lâmpadas em relação ao serviço essencial de iluminação pública.

Os citados autores acrescentam, especificamente em relação ao aparelho de telefone celular:

"Por outro lado, existem serviços essenciais que se utilizam de produtos dissociáveis, é dizer, não essenciais, como é o caso dos serviços de telecomunicação e dos respectivos aparelhos celulares. Neste caso, na superveniência de vícios de qualidade do produto, não há negar ao fornecedor o direito de saneamento do vício do produto, no prazo legal de 30 dias, nos termos do § 3º do art. 18 do CDC" (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do Anteprojeto do CDC e da Lei do Superendividamento. 13ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2022, pág. 183).

A questão é que a interpretação do conceito jurídico de produto essencial deve, por um lado, estar atrelada ao microssistema de proteção do consumidor, ou seja, tutelar a justa expectativa do comprador de poder fazer uso imediato do produto adquirido, mas, por outro lado, sem descuidar da noção de abuso de direito.

Em outras palavras, é preciso indagar quando o prazo **máximo** de 30 (trinta) dias para a solução do vício do produto pelo fornecedor se mostra inadequado à tutela da expectativa do consumidor, a fim de garantir a aplicação do disposto na exceção prevista na parte final do § 3º do art. 18 do CDC.

Não se desconsidera que todo e qualquer vício de produto gera incômodo e quebra de expectativa ao consumidor, que se vê frustrado do uso imediato do produto adquirido. Ocorre que, não por acaso, o Código de Defesa do Consumidor previu como regra um prazo máximo de 30 (trinta) dias para solução do vício do produto, para que só então o consumidor possa postular a restituição do valor, o abatimento do preço ou a troca do produto.

Na lógica da produção e do consumo, parece evidente que a alteração dessa regra, para que seja possível postular imediatamente as alternativas do art. 18, § 1º,

do CDC, pode causar o aumento do custo do próprio produto, a onerar o consumidor, ainda que na tentativa de protegê-lo.

Ademais, a prevalecer o entendimento de que, como regra, o aparelho de celular é um produto essencial, não haveria justificativa para que a mesma interpretação não fosse conferida a outros tantos produtos que, a depender do caso concreto, podem ou não ser considerados essenciais.

Nesse sentido, não é razoável afastar a análise do caso concreto para a aferição da essencialidade de um aparelho celular, como pretende a autora da presente ação civil pública em seu pedido principal. Apenas para ilustrar: uma hipótese é um consumidor que utiliza o celular para o exercício da sua profissão, que tenha perdido ou danificado o anterior, e adquira um aparelho novo que apresenta defeito que o deixe impossibilitado de trabalhar por 30 (trinta) dias. Outra hipótese é alguém que escolha atualizar seu equipamento, comprando um aparelho novo, que venha a apresentar defeito, sendo viável que permaneça utilizando o aparelho anterior, pelo prazo de no máximo 30 (trinta) dias, até a solução do defeito.

Além disso, uma questão de ordem técnica que não pode ser desprezada é dificuldade de aferir, imediatamente, no momento da apresentação do produto defeituoso ao fornecedor, as causas e a extensão do defeito do produto, a fim de permitir as alternativas previstas no art. 18, § 1º, do CDC, sem que o fornecedor tenha um prazo para a solução do defeito, o que também contribuiria para o aumento do custo do produto, a ser repassado ao consumidor final.

Por esse quadro, respeitado o entendimento da ilustre Relatora, e mesmo compartilhando do entendimento de que com a evolução da sociedade não se pode negar que o aparelho celular passou a ser considerado um produto de uso comum e importante às pessoas, **não vejo como reconhecer que sua essencialidade se projete de forma generalizada, como sugerido no voto apresentado.**

Da mesma forma, não me parece razoável afirmar que a possibilidade de um consumidor continuar usando o aparelho antigo, enquanto aguarda a apuração do vício do produto pelo fornecedor, constitua indevida transferência dos riscos da atividade à parte vulnerável da relação jurídica. É impossível ao Direito afastar todo e qualquer incômodo da vida moderna, o que inclui a infelicidade de aguardar por até 30 (trinta) dias o conserto de um aparelho celular, em situações nas quais o evento não cause prejuízo relevante à vida cotidiana ou à dignidade do consumidor.

É preciso que se destaque que a norma do art. 18, § 3º, do CDC foi pensada para uma época em que sequer se podia imaginar a existência de um produto como o aparelho celular e suas múltiplas funções e utilidades, lembrando-se que os primeiros telefones celulares chegavam ao Brasil somente no curso da década de 1990.

O desafio do presente julgamento é exatamente esse: extrair o objetivo da norma ora em análise, considerada a época em que editada, sem descuidar da realidade atual. E, no dias de hoje, é inequívoco reconhecer que os aparelhos celulares servem muito além de acesso à rede de telefonia, predominantemente para uso de internet, comunicações por mensagens instantâneas, além de certificações nos mais diversos sítios eletrônicos e sistemas, como é o caso do "gov.br", bancos e outros tanto aplicativos necessários no dia a dia das pessoas.

A questão é que não se pode, com fundamento na utilidade e na massiva utilização desse produto, categorizá-lo, objetivamente, como produto essencial, ao menos para os efeitos do citado § 3º, pensado para um contexto completamente diverso, centrando-se a minha divergência de mérito ao bem lançado voto da eminente Relatora exatamente neste ponto.

A interpretação do conceito jurídico de produto essencial disposta no art. 18, § 3º, do CDC, portanto, exatamente por se tratar de conceito jurídico indeterminado, deve ser concretizada em cada caso, levando em conta aspectos funcionais e contextuais, não sendo possível considerar o aparelho celular, de forma generalizada, um produto essencial.

Nesse sentido, é possível concluir que a essencialidade é relacional, não absoluta, sendo necessário que se extraiam vetores de interpretação para o caso concreto, tais como: (i) indispensabilidade objetiva, ou seja, se o bem atende necessidade básica (ex.: alimentação, saúde, higiene, comunicação essencial); (ii) destinação concreta, entendida como o uso efetivo pelo consumidor (ex.: ferramenta de trabalho); e (iii) impacto da privação, apto a causar prejuízo relevante à vida cotidiana ou à dignidade do consumidor.

Essas me parecem balizas interpretativas razoáveis para o conceito jurídico de "produto essencial", aptas a atender à justa expectativa do consumidor, porém sem descuidar da boa-fé e da lógica do mercado consumidor desse tipo de equipamento, e que afastam a procedência dos pedidos formulados pela recorrente.

Verifica-se que o caso em julgamento é uma ação civil pública proposta pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro contra as quatro operadoras de telefonia celular, que, por certo, efetuam vendas de aparelhos em seus canais de atendimento ao consumidor (lojas físicas e *online*).

Os pedidos principais formulados na petição inicial referem-se à aplicação genérica do art. 18, § 3º, do CDC a defeito que envolva todo e qualquer aparelho de telefone celular e, subsidiariamente, aqueles casos de uso comprovadamente profissional do aparelho ou, ainda, o dever das recorridas de disponibilizar, em regime de comodato, aparelho celular similar, usado ou novo, ao consumidor, até a avaliação do aparelho pela assistência técnica, conforme o caso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Ocorre que, não há evidências mínimas concretas que afastem as conclusões da Corte local, que rejeitou, em primeiro e segundo graus de jurisdição, a alteração do modelo jurídico vigente para o reparo de vícios em aparelhos celulares, o qual, na prática, parece satisfazer adequadamente o consumidor, tornando desproporcionais os impactos da procedência dos pedidos, a prevalecerem as conclusões da ilustre Relatora.

Nesse sentido, não se perca de vista que se trata de ação civil pública proposta contra operadoras de telefonia celular, que, embora realizem vendas de aparelhos celulares, não correspondem ao grande volume de aparelhos adquiridos no País, cujas vendas ficam a cargo das fabricantes, no varejo físico, digital e em lojas próprias.

A propósito, o acórdão recorrido destaca que houve a propositura de ação civil pública anterior, contra fabricantes de aparelhos celulares, que continha pedido

da mesma natureza da presente e foi julgada improcedente (Apelação cível nº 0280325-87.2011.8.19.0001. TJRJ. Décima Sexta Câmara Cível. Rel. Des. Mauro Dickstein. Julgamento: 08/09/15) - e-STJ fls. 1.501/1.503.

O próprio uso efetivo do prazo de trinta dias para o reparo de vícios em aparelhos celulares demandaria que se colocasse em perspectiva adequada a dimensão real do problema que se pretende resolver na via judicial.

Não se desconsidere que fabricantes de aparelhos celulares, em um contexto de livre concorrência, buscam garantir aos seus consumidores uma boa experiência no momento dos reparos desses produtos, exatamente para que possam se manter fiéis à marca, o que gera um modelo de atendimento pós-venda com logística própria e, o que é mais importante, eficiente para garantir os direitos do consumidor.

Assim, observada a conclusão de que a essencialidade não opera de forma automática ou absoluta, assim como os vetores de interpretação sugeridos acima, ou seja, a indispensabilidade, a destinação concreta e o impacto da privação, ainda que superados os óbices para o conhecimento do recurso especial, divirjo da eminente Relatora também no mérito, para manter as conclusões da Corte local acerca da improcedência dos pedidos.

Ante o exposto, divirjo da ilustre Relatora, Ministra Nancy Andrighi, para não conhecer do recurso especial interposto e, caso superado o conhecimento, para negar provimento ao recurso.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226610 - RJ (2025/0171424-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RECORRIDO : CLARO S.A

ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
PATRICIA SHIMA - SP332068
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407

RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

ADVOGADOS : ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093

RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A

ADVOGADOS : CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423

RECORRIDO : TIM S A

ADVOGADOS : HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811

VOTO

Na linha do exposto pelo voto proferido pela relatora, considero preenchidos todos os requisitos de admissibilidade aplicáveis.

Com efeito, no que interessa ao controvertido pela parte recorrida, observa-se que o recorrente indicou os permissivos constitucionais que embasam o recurso e os dispositivos de lei federal supostamente violados, demonstrando pertinência na fundamentação, o que afasta a incidência da súmula nº 284 do STF.

Observa-se, ainda, que o acórdão recorrido, integrado pelo acórdão dos embargos de declaração, examinou expressamente as matérias arguidas pelo recurso - em especial a interpretação e aplicação do art. 18, § 3º do CDC -cumprindo com a exigência do prequestionamento e impedindo a incidência dos óbices da súmula 282 do STF e da súmula 211 do STJ.

Ademais, o acórdão apresentou fundamentos de cunho infraconstitucional, integralmente reportados ao diploma consumerista, sendo a menção meramente retórica a um comando constitucional incapaz de atrair ao caso a incidência da súmula 126 do STJ.

Com efeito, "A referência, feita no acórdão recorrido (...) deve ser tomada como reforço argumentativo, a título de obiter dictum, e não como fundamento constitucional autônomo. Não incide, pois, o óbice da Súmula 126/STJ."(AgInt no AgInt no AREsp n. 1.094.199/RS, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, julgado em 8/3/2021, DJe de 15/3/2021.)

Além disso, observa-se que o cerne dos argumentos expostos pelo Tribunal de origem foram rebatidos nas razões recursais, não constituindo a questão relativa à aplicação do comando legal apenas aos produtos indissociáveis ou a temática relativa ao descarte dos resíduos aptos a sustentar, por si, o acórdão recorrido, o que afasta a incidência da súmula 283 do STF.

Por fim, as teses não exigem o reexame de fatos e provas, pois partem de fatos incontroversos nos autos para impugnar somente uma questão de natureza eminentemente jurídica - interpretação e aplicação do art. 18, § 3º do CDC -, a impedir a incidência da súmula nº 7 do STJ.

Sendo assim, conheço do recurso especial quanto à questão de direito federal posta.

No mérito, como exposto pela relatora, a questão controvertida diz respeito à interpretação e aplicação do art. 18, § 3º do CDC, que dispõe que "O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial."

Basicamente, como brilhantemente exposto pela relatora ao proferir seu voto, a interpretação dada pela doutrina ao comando legal em análise divide-se entre a sua verificação casuística, à luz do princípio da proteção da confiança do consumidor e da indispensabilidade individual ou social do bem que se examina, e a hermenêutica que propugna a leitura dos produtos essenciais como aqueles industrializados e insuscetíveis de dissociação, assim entendidos como os que resultam de montagem ou associação infragmentável.

Em se tratando de análise que envolve a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, há de se rememorar que o diploma é, em si, um microssistema legislativo porque, entre outros, preocupa-se menos com a subdivisão técnica e formal e mais com a efetividade e a interpretação constitucional de suas disposições em favor da parte vulnerável da relação consumerista.

Nesse sentido, tomado o caráter eminentemente principiológico das disposições existentes no diploma consumerista, emerge como diretriz hermenêutica fundamental ao caso o Princípio da Interpretação mais Favorável ao Consumidor, expressamente elencado no art. 47 do CDC no que tange a interpretação contratual, mas cujas balizas também se espalham à interpretação legislativa em si.

Em assim sendo, presente conflito entre formas diversas de interpretar um determinado dispositivo do Código de Defesa do Consumidor, há de se adotar a linha de análise que melhor se coaduna com a principiologia que rege o diploma consumerista, expressamente elencada, entre outros, nos arts. 4º e 6º do CDC.

Tal raciocínio tem respaldo na jurisprudência desta corte, que tem apontado, por exemplo, que "Reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor, a validade de cláusula restritiva de cobertura deve ser reapreciada pelo tribunal de origem à luz dos princípios do dever de informação adequada e da interpretação mais favorável ao consumidor, previstos nos arts. 6º, III, 46 e 47 do CDC." (REsp n. 2.207.334/SC, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 4/5/2026, DJEN de 8/5/2026.)

No mesmo sentido unívoco: "Nos termos do art. 47 do CDC e da jurisprudência consolidada do STJ (v.g., REsp 1.804.965/SP; REsp 1.717.112/RN; EDcl no AgRg no REsp 1.540.894/SP), as cláusulas limitativas devem ser interpretadas em favor do consumidor, abrangendo os vícios estruturais de construção como espécie de danos físicos indenizáveis, ainda que não expressamente previstos ou que o risco se manifeste após o término do financiamento." (REsp n. 2.171.942/SC, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 20/10/2025, DJEN de 23/10/2025.)

Transportada tal linha de pensamento ao caso concreto, tem-se que o conflito interpretativo eximamente sumarizado pela relatora há de ser resolvido em favor da linha de pensamento que se mostre mais favorável ao consumidor e que melhor confira eficácia ao diploma consumerista diante da vulnerabilidade estrutural assumida pelo consumidor no mercado de consumo.

Nesta toada, há de se questionar se o aparelho celular afigura-se como bem essencial diante da realidade cotidiana no Brasil, o que se deve fazer, a meu ver, à luz da principiologia supracitada e, principalmente, diante da realidade cotidiana nacional.

Neste sentido, colhe-se dos dados disponíveis que, em 2024, 88,9% dos brasileiros com 10 anos ou mais possuíam celular para uso pessoal e que o celular tornou-se também o principal meio de acesso à internet, já que 97,5% das pessoas com celular usavam o aparelho para acessar a internet e apenas 33,7% possuem computador. (<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/en/agencia-news/2184-news-agency/news/44045-in-brazil-88-9-of-the-population-had-a-mobile-phone-in-2024>).

Como bem apontado pela relatora, o aparelho celular, convertido em "smartphone" ganhou o componente de multifuncionalidade e exerce, atualmente, função de documento, carteira digital e de socialização, representando, em muitos aspectos, a própria forma de projeção do cidadão na sociedade.

Exemplo disso é o fato de que, segundo o levantamento do BID, 66,3% da população adulta brasileira utilizou ao menos um serviço público digital em 2024 (<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202505/pesquisa-revela-que-77-dos-brasileiros-consideram-facil-o-acesso-a-servicos-publicos-digitais?>) tendo sido constatado que entre os serviços públicos mais utilizados digitalmente estão: serviços de saúde pública; identificação civil; e serviços ligados a trânsito e habilitação.

Há de se pontuar, portanto, com clareza, que, atualmente, um adulto que se vê alijado de seu celular tem o exercício de seus direitos severamente restringidos, a indicar que, se bem essencial há no cotidiano, um deles é o aparelho de telefonia móvel.

A ponderação de que a essencialidade reside no serviço de telecomunicações e não no aparelho em si é, a seu turno, no mínimo, descolada da realidade.

De fato, quando a operadora de telefonia opta por inserir-se no mercado de venda de aparelhos e promove a venda conjunta de seu serviço de acesso aos pacotes de dados e de ligações, o que se tem por essencial é a integralidade de tal serviço, que, aos olhos do consumidor, só existe e pode ser fruído na posse do bem que intermedia a conexão.

Um "chip" de telefonia, seja ele físico ou digital, não é nada mais do que pedaço de plástico se não puder ser inserido em um aparelho celular e os custos ligados a cada um desses componentes são exponencialmente diversos.

Assim, se a operadora vende o aparelho e o "chip", o serviço essencial é fornecido através de um produto essencial, também por ela opcionalmente vendido, sendo sua a obrigação, à luz do CDC, de garantir o correto funcionamento de ambos.

Exigir que apenas o "chip" funcional seja suficiente ao desencargo de tal obrigação significaria, na prática, a sua ineficácia, já que, mesmo os aparelhos de menor custo, na faixa de R\$ 1.200, que representam cerca de 40% das vendas no país (<https://canaltech.com.br/smartphone/preco-medio-dos-celulares-subiu-88-em-um-ano-no-brasil-aponta-idc/>), tem valor correspondente a cerca de 74% do salário mínimo.

Por fim, também não alteram o juízo a ser realizado no caso, a meu ver, os altos números de resolutividade dos problemas técnicos havidos com aparelhos celulares no Brasil, já que, se a grande maioria dos inconvenientes é solucionado no mesmo dia ou em atendimento remoto, inexistente impacto negativo efetivo às operadoras recorridas, que, ademais, comercializam apenas uma pequena fração dos aparelhos no Brasil.

Ora, se os atendimentos são rápidos e a grande maioria dos problemas são resolvidos imediatamente ou em curto prazo de tempo, nada há a temer quando se determina que apenas a pequena fração de aparelhos vendidos e substancialmente danificados ou com o funcionamento prejudicado, sejam substituídos, mesmo que por alternativa temporária, por outros.

Este é, em verdade, o espírito do Código de Defesa do Consumidor no ponto, devendo-se zelar para que, no mundo digital contemporâneo, a má interpretação do diploma não conduza à viabilidade de se compactuar com a criação de cidadãos involuntariamente excluídos da sociedade virtual, mesmo que temporariamente.

Ante o exposto, respeitada a divergência, manifesto meu voto acompanhando a relatora.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226610 - RJ (2025/0171424-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RECORRIDO : CLARO S.A
ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
PATRICIA SHIMA - SP332068
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423
RECORRIDO : TIM S A
ADVOGADOS : HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial em ação civil pública proposta pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO contra a CLARO, OI, TELEFÔNICA BRASIL S.A. e TIM.

A ACP, proposta em 2011 e julgada improcedente em primeiro e segundo graus, tem por objetivo possibilitar que o consumidor, em caso de defeito – vício – em aparelho celular adquirido das rés, possa optar imediatamente pela substituição do aparelho, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional, sem a necessidade de

aguardar o prazo de 30 dias para o conserto do bem, em razão da essencialidade que os aparelhos celulares têm no cotidiano.

O recurso especial tem por objeto definir se o aparelho celular pode ser considerado bem essencial nos termos do art. 18, §§1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A relatora, Ministra Nancy Andrighi, apresentou voto dando provimento em parte ao recurso especial, reconhecendo a essencialidade do aparelho celular, afastando o dano moral coletivo. **Pediu vista dos autos o Min. Ricardo Villas Bôas Cueva e apresentou voto parcialmente divergente.**

É, no essencial, o relatório.

Inicialmente, conheço do recurso, mas peço vênia à relatora para acompanhar a divergência inaugurada pelo Min. Ricardo Villas Bôas Cueva no mérito.

Discute-se nos autos se o aparelho celular deve ser considerado "produto essencial", permitindo ao consumidor o uso imediato das alternativas de substituição do produto viciado, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, §§ 1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim dispõe o art. 18, §§ 1º e 3º, do CDC:

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 disparidade, com a indicações constantes do recipiente, 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.

[...]

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou **se tratar de produto essencial.**

A solução da controvérsia perpassa pelo conceito de produto essencial. A relatora, Min. Nancy Andrighi, entendeu que, na atualidade, o aparelho celular, em razão da sua utilidade para as mais diversas tarefas do dia a dia, deve ser considerado produto essencial.

Contudo, peço vênia à relatora para acompanhar a divergência inaugurada pelo Min. Ricardo Villas Bôas Cueva por entender que a aplicação do conceito jurídico indeterminado de 'produto essencial', previsto no art. 18, § 3º, do CDC, exige análise casuística pautada em aspectos funcionais e contextuais. **Por essa razão, é inviável classificar o aparelho celular como essencial de forma generalizada. Assim, a essencialidade de um produto deve ser verificada caso a caso.**

Como bem fundamentou o Min. Ricardo Villas Bôas Cueva em seu voto, a essencialidade, portanto, é relacional e não absoluta, demandando a observação de vetores interpretativos no caso concreto, tais como: (i) a **indispensabilidade objetiva**, que avalia se o bem atende a uma necessidade básica (alimentação, saúde, higiene ou comunicação essencial); (ii) a **destinação concreta**, vinculada ao uso efetivo pelo consumidor (como ferramenta de trabalho); e (iii) o **impacto da privação**, capaz de gerar prejuízo relevante à vida cotidiana ou à dignidade do usuário. Essas balizas interpretativas harmonizam a justa expectativa do consumidor com a boa-fé e a lógica do mercado, justificando a improcedência dos pedidos formulados pela recorrente.

Ante o exposto, **peço vênia à relatora para acompanhar a divergência inaugurada pelo Min. Ricardo Villas Bôas Cueva e negar provimento ao recurso especial.**

É como penso. É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2025/0171424-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.226.610 / RJ

Números Origem: 02905827420118190001 202424511345 2905827420118190001

PAUTA: 14/04/2026

JULGADO: 09/06/2026

RelatoraExma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI****Relator para Acórdão**Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra **DANIELA TEIXEIRA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA****AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RECORRIDO : CLARO S.A
ADVOGADOS : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - SP333300
ADVOGADA : PATRICIA SHIMA - SP332068
RECORRIDO : OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ANDERSON ELÍSIO CHALITA DE SOUZA - RJ086093
ALEXANDRE RUCKERT BRAGA MARQUES - RJ099135
FRANCISCO PLASTINA CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - RJ135926
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
JULIA MARIA GRACIA DE CASTRO - RJ124423
ADVOGADOS : CAROLINA ROCHA RIBEIRO - RJ183659
PAULO CEZAR PINHEIRO CARNEIRO - SP299023
CARLOS HENRIQUE FREITAS DOS SANTOS - RJ165778
RECORRIDO : TIM S A
ADVOGADA : ANNA MARIA DA TRINDADE DOS REIS - DF006811
ADVOGADOS : RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
HENRIQUE DOS SANTOS BUENO - RJ180976
CRISTIANO CARLOS KOZAN - RJ109975
ADVOGADA : NATHALIA CAROLINE SANTOS SILVA - SP492104

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, na questão preliminar, a TERCEIRA TURMA, por maioria, deliberou pelo conhecimento do recurso especial, vencidos os Srs. Ministros Ricardo Villas Boas Cueva e Moura Ribeiro. No mérito, após o voto-vista divergente do Sr.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2025/0171424-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.226.610 / RJ

Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, a TERCEIRA TURMA, por maioria, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o acórdão. Votaram vencidas as Sras. Ministras Nancy Andrichi e Daniela Teixeira (Presidente). Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Humberto Martins e Moura Ribeiro.

C5426155154<11:129165@ 2025/0171424-5 - REsp 2226610