

Troca imediata de celular com defeito não é garantida, decide STJ

12/06/2026

Para obter a substituição imediata de um aparelho celular que apresentou defeito após a compra, o consumidor deve comprovar que se trata de um produto essencial, com base no uso que faz do bem e no impacto de sua privação.

A conclusão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que rejeitou a possibilidade de presumir o celular como produto essencial sob a ótica do [Código de Defesa do Consumidor](#).

A votação foi resolvida na terça-feira (9/6) por maioria de votos. Venceu o voto divergente do ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, acompanhado por Humberto Martins e Moura Ribeiro.

A essencialidade do produto é um fator que autoriza que o consumidor exija sua substituição de forma imediata, com base no artigo 18, § 3º do CDC.

Se o produto não é essencial, por outro lado, a lei dá ao fornecedor 30 dias para o conserto. Somente após esse prazo ele pode exercer as hipóteses do § 1º: substituição do produto por outro, a devolução do dinheiro ou o abatimento proporcional do preço.

O pedido para considerar o celular como produto essencial foi feito pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro, em ação civil pública contra as operadoras de telefonia que vendem esses aparelhos. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro negou a pretensão.

O que seu celular é para você?

Para o ministro Cueva, ainda que o celular seja considerado um produto de uso comum importante, dada a evolução da tecnologia no mundo, não há como reconhecer sua essencialidade de forma generalizada.

Seu voto cita doutrina segundo a qual a essencialidade do bem deve ser analisada casuisticamente, a partir da baliza do princípio da proteção da confiança do consumidor e sua justa expectativa.

Em suma, é preciso indagar em cada caso concreto quando o prazo máximo de 30 dias para a operadora resolver o problema do aparelho vai se mostrar inadequado para tutelar a expectativa do consumidor, o que autorizaria a exigência de pronta substituição.

“É impossível ao direito afastar todo e qualquer incômodo da vida moderna, o que inclui a infelicidade de aguardar por até 30 dias o conserto de um aparelho celular em situações nas quais o evento não cause prejuízo relevante à vida cotidiana ou a dignidade do consumidor.”

Requisitos da essencialidade

O ministro Cueva cita no voto três requisitos para a configuração da essencialidade. A presença de qualquer um deles autorizaria a substituição imediata do aparelho:

- 1 – A indispensabilidade objetiva do uso do aparelho para comunicação;
- 2 – A destinação concreta do equipamento como ferramenta de trabalho imprescindível;



3 – O impacto efetivo da privação do uso do aparelho.

A ministra Nancy Andrighi, relatora do recurso especial, questionou a quem esses requisitos deverão ser provados. À operadora, que pretende dispor de 30 dias para resolver o problema, ou ao Judiciário, já que a questão precisou ser judicializada?

“Nós não temos como separar efetivamente este é este não é sem ter que previamente promover uma verdadeira instrução perante a companhia telefônica para mostrar esses três itens”, disse a relatora, que **votou por dar provimento ao recurso** da Defensoria Pública.

Para ela, a interpretação do conceito jurídico indeterminado “produto essencial” deve ser feita a partir da sistemática da política nacional de relação de consumo, que possui índole protetiva em relação ao sujeito vulnerável da relação jurídica: o consumidor.

“Diante da complexidade das relações sociais e da elevada conectividade do mundo moderno e globalizado, é inegável a essencialidade do aparelho celular”, apontou Nancy.

A magistrada destacou que o produto permite comunicação, exercício profissional por aplicativos, prática de atos judiciais, facilitação de meios de pagamento e inúmeras outras funcionalidades essenciais ao desenvolvimento do indivíduo.

Votou com ela e ficou vencida a ministra Daniela Teixeira, que afastou a ponderação das operadoras de que a essencialidade reside no serviço de telecomunicações e não no aparelho. Considerou a fala descolada da realidade.

“Quando a operadora de telefonia opta por inserir-se no mercado de venda de aparelhos e promove a venda conjunta do seu serviço de acesso ao pacote de dados e de ligações com o celular, ela também se responsabiliza pelo aparelho.”

REsp 2.226.610

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-12/stj-restringe-hipotese-de-consumidor-substituir-celular-defeituoso-imediatamente/>