

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.216, DE 2019

Apensado: PL nº 208/2021

Acrescenta o art. 129-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para facultar ao assinante do Serviço Móvel Pessoal o cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, nos termos em que especifica.

Autora: Deputada **EDNA HENRIQUE**

Relator: Deputado **GILVAN MAXIMO**

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em regime de apreciação conclusiva, o Projeto de Lei nº 3.216, de 2019, da lavra da Deputada Edna Henrique, propondo facultar ao assinante do Serviço Móvel Pessoal o cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho.

A proposição inclui novo artigo na Lei nº 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações – estabelecendo que o assinante do Serviço Móvel Pessoal que tiver seu aparelho telefônico furtado, roubado ou extraviado terá direito ao cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora do serviço, desde que apresente requerimento dirigido à operadora com a manifestação do seu interesse, assim como o respectivo boletim de ocorrência policial.

O novo dispositivo estabelece que o cancelamento do contrato ocorrerá sem ônus para o assinante do serviço, e que o assinante será isentado de eventuais multas ou taxas de fidelização, mas não das tarifas e preços referentes a serviços já efetivamente prestados. O prazo para a



vigência da nova norma, conforme especificado no art. 3º do texto, é de 60 (sessenta) dias após a publicação.

Apenso ao texto principal encontra-se o Projeto de Lei nº 208, de 2021, da lavra da Deputada Marina Santos, que torna obrigatório o cancelamento ou a suspensão imediata do serviço de telefonia móvel, sem ônus para o cliente, em caso de celular clonado.

Os projetos foram encaminhados inicialmente à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, e após Decisão da Presidência de 15/03/2023, conforme o seguinte teor: "Tendo em vista a edição da Resolução da Câmara dos Deputados n. 1/2023 [...], criando a Comissão de Ciência, Tecnologia e Inovação e a Comissão de Comunicação, revejo o despacho de distribuição aposto..."..."para o fim de determinar sua redistribuição à Comissão de Comunicação, em substituição à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, extinta pela mesma Resolução, decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas. Posteriormente serão avaliados pelas Comissões de Defesa do Consumidor, Constituição e Justiça e de Cidadania.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.216, de 2019, cria novos direitos aos consumidores de serviço de telecomunicações, permitindo a rescisão antecipada de contratos com cláusula de fidelização, sem ônus ao consumidor, caso este se depare com contingências que não estão sob seu controle, como roubos, furtos e extravios.

A prática de fidelização contratual de consumidores, no caso do serviço de telefonia, é definida nos artigos 57 a 59 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – Resolução nº 632, de 2014, da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

Nessa legislação, a Anatel estabelece que a prestadora pode oferecer benefícios ao consumidor em troca de uma vinculação a ela por um prazo mínimo que não poderá ultrapassar 12 (doze) meses, e que, caso o consumidor opte por se fidelizar e durante o período da fidelização queira



desistir, a prestadora poderá cobrar dele multa proporcional ao tempo restante para o fim do contrato e ao benefício recebido.

A única situação prevista na qual a multa não seria devida é se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora.

Sendo assim, a situação na qual o cliente tem o seu aparelho furtado, roubado ou extraviado e solicita o cancelamento do plano de serviço antes de expirado o prazo de carência não dá o direito ao consumidor de solicitar a isenção de multa de fidelização.

Consideramos legítimo a prestadora exigir que os consumidores permaneçam no contrato durante o prazo de fidelização. Mas, nas situações de furto, roubo ou qualquer tipo de extravio, a operadora não poderia cobrar eventual multa por fidelização, motivo pelo qual somos favoráveis ao Projeto de Lei nº 3.216, de 2019.

É evidente que, na hipótese de furto, roubo ou extravio do celular, a aplicação de multa de quebra de fidelização se mostra abusiva, tendo em vista que o usuário do serviço de telecomunicações, ante a subtração de seu terminal, não tem mais como usufruir de seu plano de serviço por uma condição involuntária e alheia a sua vontade.

Esse entendimento, inclusive, já vem sendo adotado pelo Poder Judiciário. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região, por exemplo, decidiu que o cliente que teve seu terminal furtado não pode ser obrigado a pagar multa de rescisão de contrato com operadora de telefonia. Além disso, o colegiado obrigou a Anatel a regulamentar a questão – o que não foi feito, ainda, pela Agência, em função de recurso no STJ.

Dessa forma, a continuidade de cobrança de multas de fidelização no caso de furto, roubo ou extravio de celular é uma prática unilateral e abusiva, em prol única e exclusivamente da maximização do lucro das prestadoras, em detrimento do direito dos usuários – os quais, em muitos casos, não têm condições de adquirir outro terminal.

Em relação ao Projeto de Lei nº 208, de 2021, entendemos adequada a proposta de estabelecer a suspensão imediata dos serviços no caso de clonagem de aparelho celular devidamente documentado por meio de boletim de ocorrência policial, tendo em vista que o prazo atualmente vigente de 48 horas é excessivamente elástico e permite a consecução de diversos atos criminosos por meio de aplicativos de mensagens, como a solicitação de dinheiro para pessoas presentes nos contatos da vítima do celular clonado.

Já a ideia de restringir o cadastramento do chip de telefonia móvel, pós-pago e pré-pago, apenas a lojas e as suas credenciadas de

* C D 2 3 2 8 2 0 5 2 3 6 0 *



telefonia móvel, consideramos contraproducente, tanto pela inconveniência causada aos consumidores pela redução drástica de locais possíveis para cadastramento, e também pelo fato de tal processo ser executado de forma online, por meio de usuários habilitados nos sistemas das operadoras.

Sendo assim, consideramos meritórias as iniciativas apresentadas no Projeto de Lei nº 3.216, de 2019, e parcialmente meritórias as estabelecidas no Projeto de Lei nº 208, de 2021.

Diante do exposto, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.216, de 2019, e pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 208, de 2021, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 14 de agosto de 2023

GILVAN MAXIMO
Deputado Federal
Republicanos DF



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO A PROJETO DE LEI Nº 3.216, DE 2019

Apensado: PL nº 208/2021

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para facultar ao assinante do Serviço Móvel Pessoal o cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para facultar ao assinante do Serviço Móvel Pessoal o cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, e estabelece vigência imediata para os pedidos de suspensão de serviços no caso de clonagem de aparelhos celulares.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o arts. 129-A e 129-B, com as seguintes redações:

“Art.129-A. O assinante do Serviço Móvel Pessoal que tiver seu aparelho telefônico furtado, roubado ou extraviado terá direito ao cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora do serviço, desde que apresente requerimento dirigido à operadora com a manifestação do seu interesse.

§ 1º O cancelamento de que trata o caput deste artigo deverá ser realizado sem ônus para o assinante do serviço, que será isentado de eventuais multas e/ou taxas de fidelização da empresa, excetuando-se as despesas referentes a serviços já efetivamente prestados.

§ 2º Em caso de furto ou roubo do aparelho telefônico, para que tenha direito ao cancelamento do contrato, o usuário deverá apresentar à empresa prestadora do serviço o respectivo boletim de ocorrência policial.”(NR)

““Art. 129-B Ficam as empresas prestadoras de Serviço Móvel Pessoal obrigadas a cancelarem ou suspenderem os serviços, sem ônus ao usuário, **quando não houver benefícios ao consumidor em troca de sua vinculação**, após serem informadas.

§1º No caso de aparelho celular clonado, deverá o proprietário registrar o boletim de ocorrência junto à autoridade policial.



§2º O usuário deverá encaminhar o boletim de ocorrência para ciência da operadora de serviço de telefonia móvel em até 24 horas.” (NR)

Art. 3º Esta lei entrará em vigor 90 (sessenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em de 14 de agosto de 2023.

Gilvan Máximo
Deputado Federal – DF
Republicanos

