

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 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 Comunicação, colegiado no qual, transcorrido 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 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, concordamos com o mérito do Projeto de Lei nº 3.216, de 2019, por entender a vulnerabilidade do usuário dos serviços de telecomunicações.

Contudo, cumpre destacar que a possibilidade de cancelamento, sem ônus, de forma indiscriminada, iria desequilibrar a relação contratual existente entre o usuário dos serviços e a prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP), podendo resultar, em última análise, no término de qualquer oferta que trocasse benefícios das prestadoras pela fidelidade dos clientes.

Dessa forma, nos parece razoável e adequado fixar previsão do cancelamento dos serviços, sem ônus ao consumidor, no caso de ter seu aparelho furtado, roubado ou extraviado, quando não houver benefícios ou contrapartidas em troca da sua vinculação a contratos ou cláusulas de permanência.

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



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 de de 2023.

Deputado GILVAN MAXIMO
Relator

2023-17191



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, nos termos que especifica, e estabelece vigência imediata para os pedidos de cancelamento de serviços no caso de clonagem de aparelhos celulares.

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, em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, o cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora, nos termos que especifica, e estabelece vigência imediata para os pedidos de cancelamento de serviços no caso de clonagem de aparelhos celulares.

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

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

§ 1º O cancelamento de que trata o caput deverá ser realizado sem a cobrança de multa pela rescisão contratual antes do fim do período previsto em cláusula ou contrato de permanência, quando não houver benefícios ao usuário em troca de sua vinculação.



§ 2º A cobrança de multa pela rescisão contratual, nos termos do § 1º, será dispensada, quando os benefícios de que goza o usuário forem transferidos, pelo tempo que resta, para novo contrato firmado com a mesma prestadora.

§ 3º Em caso de furto ou roubo do aparelho telefônico, para que tenha direito ao cancelamento do contrato, o usuário deverá apresentar à prestadora do serviço o respectivo boletim de ocorrência policial.

Art. 129-B O usuário do Serviço Móvel Pessoal que tiver seu aparelho telefônico clonado terá direito ao cancelamento ou suspensão imediata do contrato firmado com a prestadora do serviço, desde que apresente requerimento dirigido à prestadora informando o ocorrido e apresente o respectivo boletim de ocorrência policial.

§ 1º O cancelamento ou suspensão de que trata o caput deverá ser realizado sem ônus para o usuário, quando não houver benefícios ao usuário em troca de sua vinculação.

§ 2º A cobrança de multa pela rescisão contratual, nos termos do § 1º, será dispensada, quando os benefícios de que goza o usuário forem transferidos, pelo tempo que resta, para novo contrato firmado com a mesma prestadora.

§ 3º O usuário deverá encaminhar o boletim de ocorrência para a prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência da clonagem.” (NR)

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

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado GILVAN MAXIMO
Relator

2023-17191

