



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.410, DE 2025 **(Do Sr. Merlong Solano)**

Acrescenta o art. 130-B à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o cancelamento de contrato do Serviço Móvel Pessoal em casos de furto, roubo ou extravio de aparelho telefônico

DESPACHO:
ÀS COMISSÕES DE
COMUNICAÇÃO;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. MERLONG SOLANO)

Acrescenta o art. 130-B à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o cancelamento de contrato do Serviço Móvel Pessoal em casos de furto, roubo ou extravio de aparelho telefônico.

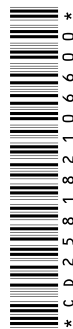
O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 130-B:

“Art. 130-B. O assinante do Serviço Móvel Pessoal que tiver seu dispositivo de acesso furtado, roubado ou extraviado terá direito ao cancelamento do contrato firmado com a empresa prestadora do serviço, visando à proteção do consumidor em situações de vulnerabilidade, desde que apresente requerimento à operadora manifestando seu interesse.

§ 1º O cancelamento de que trata o caput deste artigo deverá ser realizado sem ônus para o assinante, sendo vedada a cobrança de multas ou taxas de fidelização, ressalvadas as despesas referentes a serviços já efetivamente prestados.

§ 2º Em caso de furto, roubo ou extravio do dispositivo de acesso, o assinante deverá apresentar à empresa prestadora do serviço o boletim de ocorrência policial, no prazo de até 30 (trinta) dias, para ter direito ao cancelamento do contrato.



§ 3º O processo de cancelamento do contrato deverá ser concluído pela empresa prestadora do serviço no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do requerimento.

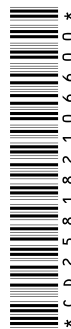
§ 4º A empresa prestadora do serviço deverá disponibilizar, em todos os seus canais de atendimento, uma opção específica, no primeiro menu ou tela de atendimento, destinada exclusivamente ao registro de pedidos de cancelamento de contrato nos casos previstos neste artigo.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A prestação do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pós-paga tem se consolidado como a principal forma de contratação pelos consumidores brasileiros. No segundo trimestre de 2024, os planos pós-pagos de telefonia móvel representavam mais de 51% da base total de assinantes, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), confirmando a relevância dessa forma de contratação no mercado brasileiro. O modelo pós-pago, ao combinar planos mensais com tarifas fixas e benefícios como pacotes de dados mais robustos, tornou-se predominante no País devido à sua conveniência e previsibilidade nos custos. Além disso, conjuntamente com a opção pelo pós-pago, os consumidores muitas vezes firmam contratos que incluem também dispositivos de acesso adquiridos diretamente das operadoras.

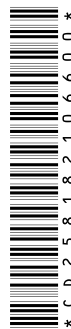
Uma característica marcante desse modelo casado de contratação é a utilização de cláusulas de fidelização, geralmente vinculadas à venda de dispositivos de acesso a preços promocionais. Nesse sistema, a operadora subsidia parte do custo do aparelho, exigindo, em contrapartida, que o cliente permaneça vinculado ao contrato por um período mínimo, que não pode ultrapassar doze meses. Caso o consumidor decida romper o contrato antes do prazo estipulado, são aplicadas multas ou taxas compensatórias.



Embora esse mecanismo tenha facilitado o acesso a dispositivos de última geração, ele também criou barreiras para o exercício do direito de cancelamento em situações de vulnerabilidade, como furtos, roubos ou extravios.

Há de se notar, além disso, uma ampliação do modelo de fidelização atrelado à aquisição de dispositivos digitais. E é por isso que a escolha do termo “dispositivos de acesso” em vez de “aparelhos celulares”, tanto no texto do projeto quanto em sua justificção, não se deu por acaso. Ela reflete a necessidade de abarcar a ampla variedade de equipamentos que utilizam conexões de dados fornecidas por meio da telefonia móvel. Essa terminologia mais abrangente reconhece o crescente número de dispositivos que dependem de conectividade móvel, como smartwatches, tablets, notebooks com módulos de conectividade móvel, dispositivos de Internet das Coisas (IoT) utilizados em residências inteligentes, rastreadores GPS e até mesmo equipamentos automotivos conectados. O uso desses dispositivos tem se expandido consideravelmente, tornando inadequado restringir a regulamentação a apenas um tipo de aparelho, como os celulares, e garantindo que a legislação contemple a diversidade tecnológica presente no cotidiano dos consumidores.

Adicionalmente, muitos desses dispositivos de acesso, mas em especial smartwatches, tablets e rastreadores GPS, são frequentemente alvo de roubos ou furtos, dada sua alta demanda no mercado informal e seu alto valor agregado. Além disso, são equipamentos facilmente propensos a extravios, especialmente os menores e portáteis, como os dispositivos de IoT. Embora não existam estatísticas abrangentes que contemplem todos esses dispositivos de acesso, os números especificamente relacionados a roubos e furtos de celulares são particularmente impressionantes. De acordo com o 18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública, divulgado em julho de 2024, foram registradas 937.294 ocorrências de roubo e furto de celulares em 2023, o que equivale a aproximadamente 107 aparelhos subtraídos por hora. Já pesquisa realizada pelo Datafolha, encomendada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública e publicada em agosto de 2024, revelou que cerca de 9,2% dos brasileiros tiveram seus celulares roubados ou furtados entre julho de 2023 e



junho de 2024. Isso representa aproximadamente 14,7 milhões de pessoas afetadas, ou cerca de 1.680 celulares subtraídos por hora — números significativamente maiores do que os registros oficiais, o que pode revelar uma subnotificação considerável desse tipo de ocorrência.

Atentos a essa realidade, apresentamos o presente Projeto de Lei, que garante ao assinante do Serviço Móvel Pessoal o direito de cancelar o contrato com a operadora em casos de furto, roubo ou extravio do dispositivo de acesso, sem custos adicionais ou aplicação de multas por fidelização. Para tanto, o consumidor deverá formalizar seu pedido à operadora e, nos casos de furto ou roubo, apresentar adicionalmente o boletim de ocorrência, no prazo de até 30 dias. O projeto determina ainda que as operadoras devem concluir o processo de cancelamento em até cinco dias úteis e disponibilizar, em todos os seus canais de atendimento, uma opção específica no menu inicial para facilitar o registro desses pedidos.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade desta Proposição, e no firme intuito de proteger os consumidores em situações de vulnerabilidade, garantindo-lhes um processo simples e justo de encerramento contratual, conclamamos o apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado MERLONG SOLANO

2024-15695



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1997/lei-9472-16-julho1997-367735-norma-pl.html>

FIM DO DOCUMENTO