

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 5.511, DE 2025

Apresentação: 15/04/2026 20:57:39.957 - CCOM
PRL 2 CCOM => PL 5511/2025

PRL n.2

Institui a garantia de permanência de linha móvel sob a modalidade pré-pago em nome do consumidor e estabelece sanções administrativas para as prestadoras de serviços de telecomunicações em caso de cancelamento unilateral indevido.

Autor: Deputado PASTOR GIL

Relator: Deputado JULIO CESAR RIBEIRO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.511, de 2025, de autoria do nobre Deputado Pastor Gil, tem por objetivo garantir ao consumidor a permanência da titularidade de linha de telefonia móvel na modalidade pré-paga quando vinculada ao seu Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), vedando o cancelamento unilateral da linha pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo em hipóteses específicas como solicitação formal do titular, fraude comprovada ou determinação judicial. A proposição também estabelece regras para o cancelamento e suspensão do serviço, exige que as operadoras mantenham registros auditáveis das solicitações de cancelamento e prevê sanções administrativas em caso de cancelamento unilateral indevido, incluindo multa, restabelecimento imediato da linha e possibilidade de indenização por danos morais, além de atribuir competência fiscalizatória concorrente à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e aos órgãos de defesa do consumidor.



O projeto não possui apensos e foi distribuído às Comissões de Comunicação; Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (mérito e art. 54 RICD). A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e o art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Serviço Móvel Pessoal (SMP) experimentou, nas últimas décadas, um crescimento extraordinário no Brasil, consolidando-se como uma das principais infraestruturas de comunicação da sociedade contemporânea. Desde a expansão acelerada da telefonia celular nos anos 2000, o número de acessos móveis passou a superar amplamente a população do País, tornando o serviço praticamente ubíquo e indispensável para a vida social, econômica e institucional. Nesse processo, o modelo de contratação na modalidade pré-paga desempenhou papel particularmente relevante para a democratização do acesso, ao permitir que milhões de brasileiros, inclusive em segmentos de menor renda e em regiões com menor oferta de serviços tradicionais de telecomunicações, pudessem ingressar no universo da comunicação móvel sem a exigência de vínculos contratuais complexos ou compromissos financeiros de longo prazo. Essa característica contribuiu decisivamente para ampliar a inclusão digital e comunicacional no País, fazendo do serviço móvel um instrumento central de integração social, acesso a serviços públicos e participação na economia digital.

Dados mais recentes divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações indicam que o Brasil encerrou o ano de 2025 com aproximadamente 270,2 milhões de acessos móveis ativos, número que supera a população do País e evidencia o elevado grau de penetração do serviço. Desse total, cerca de 35% das linhas encontram-se na modalidade pré-paga, enquanto o restante corresponde a planos pós-pagos e híbridos. Esses



números refletem também a profunda transformação tecnológica do setor: originalmente concebidos como meios de comunicação voltados predominantemente a chamadas de voz e envio de mensagens curtas (SMS), os aparelhos celulares evoluíram para verdadeiras estações móveis de acesso à internet em banda larga, viabilizando uma ampla gama de aplicações digitais, serviços financeiros, comunicação instantânea e acesso a plataformas de informação e entretenimento.

Nesse contexto de elevada difusão e centralidade do serviço móvel na vida cotidiana, insere-se o Projeto de Lei nº 5.511, de 2025, de autoria do nobre Deputado Pastor Gil, que busca disciplinar a permanência da titularidade de linhas móveis na modalidade pré-paga vinculadas ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do consumidor. A proposição estabelece a vedação ao cancelamento unilateral dessas linhas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, admitindo tal medida apenas em hipóteses específicas, como solicitação formal do titular, fraude comprovada ou determinação judicial, além de prever mecanismos de registro, fiscalização e aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento. Trata-se, portanto, de iniciativa que se situa na intersecção entre a proteção do consumidor e a regulação de um setor estratégico da economia contemporânea, responsável por sustentar uma parcela significativa das comunicações, das transações digitais e do funcionamento cotidiano de diversos serviços essenciais.

Sob essa perspectiva, a proposição revela preocupação legítima com a proteção dos direitos do usuário em um ambiente tecnológico cada vez mais dependente da conectividade móvel. Ao reconhecer a importância que o número de telefone passou a assumir como instrumento de identificação e acesso a múltiplos serviços digitais — desde sistemas bancários e autenticações de segurança até plataformas de comunicação e trabalho — o projeto contribui para trazer ao debate legislativo uma questão relevante para a experiência concreta dos consumidores. Ademais, ao buscar conferir maior previsibilidade e segurança jurídica às relações entre usuários e prestadoras, a iniciativa dialoga com princípios consolidados da proteção do consumidor e com a necessidade de aperfeiçoamento contínuo do marco regulatório aplicável às telecomunicações.



No que se refere ao mérito, entendemos que a iniciativa merece acolhida. A proposição parte de diagnóstico pertinente acerca da crescente centralidade que o número de telefone móvel passou a assumir na vida contemporânea. Ao buscar impedir o cancelamento unilateral indevido de linhas móveis vinculadas ao CPF do usuário, o projeto contribui para reforçar a proteção do consumidor e para mitigar riscos relevantes associados à perda repentina de um número telefônico, como a interrupção de comunicações essenciais e dificuldades no acesso a serviços que dependem de autenticação vinculada ao telefone. Por essas razões, este Relator manifesta concordância com os objetivos e diretrizes gerais da proposição apresentada pelo nobre Deputado Pastor Gil.

Entretanto, após exame mais detido do texto, entendemos ser conveniente promover alguns ajustes redacionais e sistemáticos, razão pela qual optamos pela apresentação de Substitutivo. A nova redação preserva o núcleo da proposta original — qual seja, a proteção do usuário contra o cancelamento unilateral indevido de acessos do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pré-paga —, mas busca harmonizar a disciplina legal com a estrutura regulatória vigente no setor de telecomunicações. Nesse sentido, o Substitutivo adota terminologia mais aderente ao arcabouço regulatório da Agência Nacional de Telecomunicações, incorporando definições técnicas como “acesso do SMP”, “usuário titular” e “desativação do acesso”, além de explicitar que a manutenção da titularidade deve observar, simultaneamente, a gestão eficiente dos recursos de numeração e a regulamentação setorial. Vale ressaltar que a numeração é um recurso escasso e que, por essa razão, seu reuso não pode ser vedado de forma definitiva, sob risco de causar prejuízos ao próprio consumidor. A proposta também aprimora a delimitação das hipóteses em que a desativação pode ocorrer, preservando mecanismos já consolidados e eficazes, a fim de garantir segurança digital e proteção ao consumidor.

Adicionalmente, o Substitutivo introduz dispositivos destinados a ampliar a segurança jurídica e a proteção dos usuários em um ambiente digital cada vez mais dependente do número de telefone como instrumento de autenticação e identificação. Nesse sentido, estabelece deveres de transparência para as prestadoras quanto às regras de suspensão, desativação



e reutilização de números telefônicos, garante previsibilidade ao consumidor e prevê a notificação prévia do usuário antes da cessação parcial ou definitiva do acesso. O texto também incorpora medidas voltadas à prevenção da reutilização insegura de números telefônicos, ao prever que a reassociação de números desativados deverá observar prazo mínimo definido pela Anatel e poderá ser acompanhada de salvaguardas adicionais para reduzir riscos de uso indevido em sistemas de autenticação digital. Com essas melhorias, o Substitutivo busca conferir maior clareza normativa, fortalecer a proteção do consumidor e assegurar a adequada articulação entre a lei e a regulação setorial.

Diante do exposto, reconhecendo a relevância da iniciativa e o mérito da proposta apresentada pelo nobre Deputado Pastor Gil, que busca aprimorar a proteção dos usuários de serviços móveis e conferir maior segurança às relações de consumo no setor de telecomunicações, ofertamos voto pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.511, de 2025, na forma do Substitutivo que a seguir apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2026.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO
Relator



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.511, DE 2025

Dispõe sobre a desativação de acessos do Serviço Móvel Pessoal e estabelece medidas para assegurar a manutenção da titularidade do acesso e prevenir cancelamentos indevidos e a reutilização insegura de números telefônicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre regras para a suspensão, desativação e reutilização de acessos do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de assegurar a proteção do usuário, a transparência nas relações de consumo e a gestão eficiente dos recursos de numeração administrados pela Anatel.

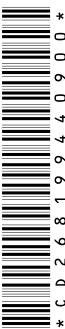
Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – Serviço Móvel Pessoal (SMP): serviço de telecomunicações de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações móveis e de estações móveis para outras estações, observado o disposto na regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;

II – acesso do SMP: habilitação do usuário para utilização do serviço, associada a um número de telefone integrante do Plano de Numeração administrado pela Anatel;

III – usuário titular: pessoa natural inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF identificada como titular do acesso do SMP no cadastro mantido pela prestadora do serviço;

IV – desativação do acesso: encerramento definitivo da habilitação associada ao acesso do SMP, com a consequente cessação da possibilidade de fruição do serviço pelo usuário.



V – suspensão do acesso: interrupção parcial ou total da fruição do serviço, sem a desativação do número telefônico;

Art. 3º Nos acessos do Serviço Móvel Pessoal contratados na modalidade pré-paga, a prestadora deverá assegurar a manutenção da titularidade do acesso enquanto este permanecer vinculado ao cadastro do usuário titular, observados o disposto nesta Lei, a gestão eficiente dos recursos de numeração e a regulamentação da Anatel.

§1º O número telefônico constitui recurso público limitado, integrante do Plano de Numeração administrado pela Anatel.

§2º A manutenção de acessos ativos deverá considerar os encargos regulatórios incidentes sobre os recursos de numeração, incluindo aqueles previstos na legislação aplicável.

Art. 4º A desativação do acesso do Serviço Móvel Pessoal somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

I – solicitação expressa do usuário titular;

II – determinação judicial;

III – comprovação de fraude na habilitação ou na utilização do acesso;

IV – outras hipóteses excepcionais previstas em regulamentação da Anatel, desde que compatíveis com o disposto nesta Lei.

§ 1º A ausência de recarga ou de utilização do serviço poderá ensejar:

I – suspensão parcial do serviço;

II – suspensão total; e

III – posterior desativação do acesso, observados os prazos e procedimentos definidos na regulamentação da Anatel.

§ 2º A prestadora deverá assegurar mecanismos adequados para a reativação do serviço após a suspensão, observados os procedimentos definidos pela Anatel.



§ 3º A desativação do acesso deverá ser precedida de notificação ao usuário titular por meio eletrônico ou mensagem de texto, com antecedência mínima definida em regulamentação da Anatel.

Art. 5º As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal deverão manter os registros das solicitações de desativação de acessos, contendo:

- I – identificação do solicitante;
- II – data e hora da solicitação;
- III – meio utilizado para a solicitação;
- IV – mecanismo utilizado para confirmação da identidade do usuário.

Parágrafo único. Os registros de que trata este artigo deverão ser mantidos pelo prazo mínimo definido em regulamentação da Anatel.

Art. 6º As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal deverão informar de forma clara e acessível ao usuário, no momento da contratação e em seus canais de atendimento, as regras relativas à suspensão, desativação e eventual reutilização de números telefônicos, nos termos desta Lei e da regulamentação da Anatel.

Art. 7º A reutilização de número telefônico associado a acesso do Serviço Móvel Pessoal desativado deverá observar prazo mínimo definido pela Anatel, de modo a reduzir riscos à segurança digital do usuário anteriormente titular.

Parágrafo único. A regulamentação da Anatel poderá estabelecer procedimentos adicionais destinados a prevenir o uso indevido de números reutilizados, especialmente em serviços que utilizem autenticação por mensagens de texto ou outros mecanismos de verificação vinculados ao número telefônico.

Art. 8º A desativação unilateral indevida de acesso do Serviço Móvel Pessoal, constitui infração à legislação de telecomunicações e sujeita a prestadora às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), sem prejuízo da atuação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.



Parágrafo único. A aplicação das sanções previstas na Lei nº 9.472, 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) não afasta a obrigação da prestadora de promover o imediato restabelecimento do acesso indevidamente desativado, nos termos da regulamentação.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2026.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO
Relator

