

Consumidor Direito + Grita

Brasil registrou mais de 22 mil casos de furto de celulares no ano passado; veja como o dono do aparelho deve agir e quais garantias ele tem

Levaram meu celular! O que devo fazer?

» LAÍZA RIBEIRO*

Roubos e furtos de celulares são ocorrências frequentes no Brasil. De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, publicado em 2025, cerca de 22 mil aparelhos celulares foram levados ano passado. Nesses casos, o dono do aparelho deve seguir os seguintes passos: “Em caso de furto ou roubo, o consumidor deve, imediatamente, registrar um Boletim de Ocorrência (B.O.) em uma delegacia de polícia, solicitar o bloqueio da linha e do Imei junto à operadora, alterar senhas de aplicativos e comunicar imediatamente ao banco para bloquear contas e contestar transações suspeitas”, explica o advogado especialista em Direito do Consumidor, Ícaro Ferreira.

De acordo com o especialista, as operadoras de telefonia têm o dever de efetivar o bloqueio da linha e do aparelho em até 24 horas após a solicitação do consumidor. O bloqueio efetivado pela operadora não é o mesmo que a suspensão temporária voluntária do serviço. Essa suspensão é permitida apenas uma vez a cada 12 meses e por um período de 30 a 120 dias, sem cobranças durante esse período.

O estudante Juan Gabriel, de 19 anos, foi assaltado e o ladrão levou o celular dele. “Eu estava indo deixar minha irmã na escola e ela foi me-xendo no celular. A rua estava vazia, havia apenas um carro. Quando virei a esquina, um homem saiu de dentro desse carro apontando uma arma na direção do meu rosto e pediu meu telefone. Eu não reagi por conta do revólver e do pânico. Entreguei e ele fugiu com o comparsa no carro”, relatou. Segundo o jovem, seu maior medo era que os bandidos tivessem acesso a sua conta bancária.

Juan explicou que a única medida tomada foi o cancelamento do chip e o pedido de um novo. “Ao chegar em casa, passei minhas contas e os dados que tinha naquele telefone para outro aparelho. Eu estava bastante assustado e não quis passar pela frustração de fazer o B.O., não conseguir recuperar ou recuperar somente depois que eu conseguisse um novo”, explicou.

O presidente da Associação Brasileira de Defesa dos Direitos dos Consumidores Bancários (Abradeb),



G O M E Z

Raimundo Nonato, fala que, em casos de fraudes em aplicativos bancários após o roubo do aparelho, a responsabilidade é do banco. “A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em vigor desde 2020, trouxe um avanço, ao estabelecer que as empresas, incluindo os bancos, devem adotar medidas de segurança para evitar o acesso não autorizado de terceiros e garantir a transparência no tratamento de dados sensíveis. Se o banco não proteger adequadamente o acesso ao aplicativo bancário, por meio de senhas específicas ou utilização de biometria para acesso à plataforma, acaba por permitir, ou, ao menos, facilitar que terceiros de má-fé consigam acessar a conta do consumidor sem autorização, infringindo, assim, a obrigação de segurança prevista na LGPD, com repercussão no art. 14 do CDC, que torna o banco responsável pelos prejuízos causados face a não adoção

de medidas de segurança necessárias — principalmente quando considerada a hipótese de furto ou roubo do aparelho telefônico previamente comunicado”, esclarece.

Outra medida bastante utilizada para aumentar a segurança dos aparelhos, é a contratação de seguros. Os seguros de celular funcionam como uma proteção em caso de roubo ou quebra acidental. Nesses casos, a seguradora pode ajudar com o reparo, substituição por um novo ou similar, ou pagamento financeiro no valor do aparelho danificado ou levado pelo ladrão.

Mas, antes de contratar o serviço de uma seguradora, o consumidor deve observar algumas cláusulas do contrato, como as condições da cobertura (roubo, furto qualificado, quebra), o valor da franquia, os requisitos para acionar o seguro, os prazos para acionamento e recebimento da

indenização. Entretanto, nem toda perda do aparelho será coberta pelo seguro. “O seguro não cobre o furto ou o roubo do aparelho em casos de furto simples (quando o aparelho some sem o conhecimento do proprietário, como ao esquecê-lo num local), perda ou extravio, mau-uso, desgastes natural e situações preexistentes à contratação”, explicou Ícaro.

Quando o aparelho é furtado dentro de lojas comerciais, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) oferece respaldo às vítimas. “A lei estabelece que o estabelecimento é responsável por garantir a segurança do consumidor e por eventuais danos causados a ele em decorrência da atividade”, explica o especialista. Só não será responsabilizado caso se comprove que a culpa foi exclusivamente do dono do aparelho, ou seja, caso ele tenha deixado o objeto à vista sem fazer uso do armário ou guarda-volumes

disponível, ou caso o dano tenha sido causado por força maior, como um arrastão com violência armada.

A universitária, Victória Katty, de 26 anos, passou por duas experiências de roubo. “A primeira vez, eu estava indo para a casa de um amigo que morava a uma quadra de distância da minha. Eu estava com três bolsas, o que me tornou um possível alvo, quando dois ciclistas passaram por mim observando muito. Um deles deu a volta na quadra e me abordou dizendo para eu não gritar e entregar a bolsa. Eu olhei para ele e disse que já sabia o que ele queria, então, abri minha bolsa e entreguei meu celular. Ele foi embora logo depois de me ameaçar com uma arma que supostamente tinha”, relatou. Victória contou que fez um Boletim de Ocorrência e que, graças a isso, ela conseguiu acionar o seguro e, dois meses depois, estava com

Como fazer o BO on-line

Acesse o site da Delegacia Eletrônica ou o seguinte link: <https://delegaciaeletronica.pcdf.df.gov.br>

- » Escolha o tipo de ocorrência, como Maria da Penha, Furtos, extravio e desaparecimento de pessoas;
- » Preencha o formulário;
- » Faça a confirmação;
- » Por último, anote o número do boletim e o protocolo que será gerado após o envio.

Fonte: Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF)

um aparelho novo.

A estudante informou que, na segunda vez, ela não teve tanta sorte. “Eu fui para a faculdade de carro e estacionei do lado de fora. Quando voltei, cerca de duas horas depois, percebi que um dos vidros estava quebrado e meu som de R\$ 800 reais tinha sido furtado. Fui fazer o B.O. mas acabei indo à uma delegacia militar em vez de uma civil. Eles me aconselharam a fazer o Boletim on-line. Infelizmente, eu não tinha um seguro dessa vez, então tive que arcar com os prejuízos sozinha”, contou.

Roubo ou furto

“Furto é a subtração de coisa alheia sem violência ou grave ameaça (ex.: levar um celular esquecido em uma mesa), enquanto o roubo é a subtração de coisa alheia com violência ou grave ameaça (ex.: abordagem armada para levar o celular). Juridicamente, o roubo é considerado mais grave, com pena maior”, explica o especialista.

» UNIMED DEMORA PARA LIBERAR CIRURGIA

Em 25 de março deste ano, Aléxia Renata, 27 anos, entrou com um pedido no plano de saúde da empresa em que trabalhava, a Seguros Unimed, para fazer uma cirurgia ortognática, para reposicionar os ossos da mandíbula e o maxilar. O plano retornou com um pedido de exames no dia 31 de março. Porém, em junho, Aléxia foi desligada da empresa em que trabalhava e informada de que a cobertura do plano empresarial teria vigência até o dia 27 de julho. O pedido de Aléxia foi para uma junta médica, mas todo o processo ultrapassou a data e a autorização só foi dada no dia 30 de julho. “O plano alega, pela segunda vez, que meu médico pode marcar a cirurgia, mas o hospital deixa informado que não é possível por conta do fornecedor incorreto”, afirmou.



Resposta da Empresa:

“A Seguros Unimed informa que a cirurgia ortognática solicitada pela Aléxia Renata Costa Silva está autorizada e que não haverá o cancelamento desta liberação devido ao término de contrato. A Seguradora está regularizando a pendência entre fornecedor e o hospital indicado pelo médico assistente, para que o procedimento seja realizado em breve. A companhia segue à disposição para novos esclarecimentos e reitera o seu compromisso com a saúde de excelência junto aos seus clientes, em todo o país.”

Resposta da Consumidora:

“Eles entraram em contato comigo, pediram desculpas e falaram que em breve irão liberar. Falaram que pessoas da parte técnica de autorização vão entrar em contato comigo para combinar tudo, me deixar a par de tudo em relação à autorização e à cirurgia. Estou aguardando.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852