



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.091-B, DE 2015** **(Do Sr. Marcelo Belinati)**

Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando ao consumidor a proteção quanto a entrega de equipamentos a Prestadora de Serviço TV a cabo, evitando os aborrecimentos provocados pela prestadora que liga querendo o aparelho de volta e não toma as providências para buscar; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação (relator: DEP. GILBERTO NASCIMENTO); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. WELITON PRADO).

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;  
DEFESA DO CONSUMIDOR; E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

**APRECIÇÃO:**

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

### **SUMÁRIO**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:  
- Parecer do relator  
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando ao consumidor quando do cancelamento dos serviços de TV a Cabo, a proteção quanto a entrega de equipamentos a Prestadora de Serviço.

Art. 2º. O artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54 .....

§ 6º É obrigatória, na oferta de produtos e serviços por meio de contrato de adesão, a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor proteção quando do cancelamento unilateral e imediato do contrato, via acesso gratuito por meio de telefone ou pela rede mundial de computadores (Internet), no fornecimento de TV a Cabo.

§ 7º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo, conforme previsto no § 5º da Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 7º cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos e ficando a Prestadora impedida de enviar qualquer correspondência ou ligação telefônica fazendo referência a cobrança de multa e envio do nome para os Órgãos de Proteção ao Crédito, sob pena de indenizar o consumidor por danos morais e constrangimentos.” (NR)

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor em cento e vinte dias, contados da data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A oferta de produtos e serviços em grande escala tem sido viabilizada, entre outras razões, pela ampla adoção dos contratos de adesão, que simplificam as negociações entre provedor e consumidor, permitindo a rápida expansão da base de usuários.

No entanto, os contratos de adesão contêm, com certa frequência, cláusulas prejudiciais ao consumidor, especialmente naquelas situações em que este deseja fazer o cancelamento de serviços e/ou entrega dos equipamentos. Em algumas situações o consumidor fica à mercê da operadora. Para assegurar ao consumidor a proteção quanto a entrega de equipamentos à Prestadora de Serviço TV a cabo, apresento este projeto objetivando minimizar os aborrecimentos provocados pela

prestadora que liga com frequência querendo o aparelho de volta e não toma as providências para buscar na residência do cidadão e tampouco indica o lugar para a devida entrega.

Esta é uma das principais razões de reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor e às centrais de atendimento de agências reguladoras.

Serviços como de TV a Cabo estão entre os recordistas de reclamações nos Procons. São, em todos os casos, objeto de contratos de adesão cujas cláusulas muitas vezes são mal compreendidas pelo consumidor, ensejando insatisfação com o serviço prestado e o justo desejo de cancelamento de sua contratação.

O procedimento de cancelamento deve ser gratuito e seguro, como forma de proteger o consumidor, parte mais fraca da relação de consumo. Em nosso entendimento, essa garantia dará maior segurança ao consumidor para empreender a contratação do produto ou serviço, melhorando, em última instância, o desempenho do mercado. Em vista da oportunidade da iniciativa, espero, portanto, contar com o apoio de meus Pares para sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de dezembro de 2015.

Deputado **MARCELO BELINATI**  
PP/PR

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b> Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC</p>
--

## **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

#### TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

#### CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

#### **Seção III Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....  
.....

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

### I – RELATÓRIO

O projeto em epígrafe, de autoria do Deputado Marcelo Belinati, sugere a alteração da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

Devidamente autuado, foi encaminhado à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática com análise de mérito e nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, e à Comissão de Defesa do Consumidor nos termos do Art. 54 do RICD e a Comissão de Constituição e Justiça e Cidadania nos termos do art. 54 do RICD.

A Proposição está sujeita a apreciação conclusiva das Comissões nos termos do art. 24, II do RICD.

No Art. 2º sugere-se a inclusão dos §6º §7º e §8º, ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Na comissão, esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## II – VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei vem trazer a inclusão na Lei n.º 8.078/90, em seu art. 54 a obrigatoriedade de inclusão de cláusula que garanta ao consumidor a proteção quando do cancelamento unilateral e imediato do contrato, via acesso gratuito por meio de telefone ou pela rede mundial de computadores no fornecimento de TV a cabo.

Institui, também, que a prestadora de serviços deve retirar os equipamentos de sua propriedade no endereço do assinante em um prazo máximo de até 30 dias, sob pena de exclusão da responsabilidade do assinante.

Na justificção, o autor alega que os contratos de adesão, em especial os de fornecimento de TV a cabo, em sua maioria, possuem cláusulas que deixam o consumidor em desvantagem frente as operadoras de TV a cabo. Alega também de que essas operadoras são as recordistas de reclamações no Procon.

Cediço é de que a atual prestação de serviços de TV a cabo e internet no Brasil se encontram bastante defasados consoante o padrão internacional e isso se dá devido a falta de infraestrutura das operadoras de prestarem um serviço melhor ao consumidor, tendo-o como refém de um serviço hoje quase que indispensável ao consumidor brasileiro.

A Política Nacional das Relações de Consumo Instituída no Art. 4º do Código do Consumidor traz em seu caput os princípios pelo qual as relações devem ser pautadas:

*“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da*

*sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.”*

O Referido Projeto de Lei encontra supedâneo na Política Nacional das Relações de Consumo, visto que o mesmo visa procurar ainda mais respeitar as necessidades dos consumidores e promover a harmonia das relações de consumo.

Em suma, os contratos destas operadoras visam reter o cliente o máximo possível, tornando muito difícil o cancelamento, e quando o cliente consegue cancelar, ainda continua refém da operadora que não toma as devidas providências para recolher seus produtos e imputa ao consumidor a responsabilidade de guarda do mesmo com as constantes ameaças.

O referido projeto fortalece a norma legal já vigente de proteção ao consumidor, protegendo-o em todas as esferas possíveis frente a possível necessidade de cancelamento de um contrato de TV a cabo. O art. 51 do Código do Consumidor menciona:

*“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

*[...]*

*XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;*

Assim como nas cobranças de débitos indevidas, cria-se uma nova proteção: a de cobrança indevida de equipamentos de propriedade do fornecedor, que assim como no caso das cobranças indevidas, protege o consumidor deste tipo de abuso.

Assim, já entende a LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. O código do consumidor:

*“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.*

Outra regulamentação vigente que possui o mesmo objetivo é a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 da Anatel, que serve como âncora de regulamentação para o setor de telecomunicações no Brasil.

*Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo.*

*[...]*

*§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.”*

Conforme é visto na própria resolução, a Anatel concorda com determinadas regras, que foram propostas por ela mesma em sua resolução, a fim de proteger o consumidor de abusos cometidos na hora de retirada dos equipamentos sob sua responsabilidade e de viabilizar a correta informação no momento de rescisão contratual

Pela proteção da integridade do consumidor, pelo direito de acesso a informação e pela harmonia e equidade nas relações de consumo, posiciono-me favorável frente ao PROJETO DE LEI N.º 4.091, de 2015, e voto por sua aprovação.

É como voto.

Sala das Sessões, em 9 de junho de 2016.

**Gilberto Nascimento**  
**Deputado Federal / PSC SP**

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 4.091/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Gilberto Nascimento.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Alexandre Leite - Presidente, Jorge Tadeu Mudalen, Marcos Soares e Tia Eron - Vice-Presidentes, André de Paula, Bilac Pinto, Celso Pansera, Eduardo Cury, Erivelton Santana, Fabio Reis, Francisco Floriano, Franklin Lima, Gilberto Nascimento, Hélio Leite, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Margarida Salomão, Missionário José Olímpio, Renata Abreu, Sandro Alex, Vitor Lippi, Alexandre Valle, André Figueiredo, Caetano, Claudio Cajado, Fábio Sousa, Fernando Monteiro, Flavinho, Izalci, João Daniel, José Rocha, Josué Bengtson, Laudivio Carvalho, Marinaldo Rosendo, Milton Monti, Rômulo Gouveia e Ronaldo Martins.

Sala da Comissão, em 5 de outubro de 2016.

Deputado ALEXANDRE LEITE  
Presidente

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **I – RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.091, de 2015, de autoria do Deputado Marcelo Belinati, tem como objetivo proteger o consumidor, quando do cancelamento de contratos de prestação de serviços de televisão por assinatura, quanto à devolução dos equipamentos.

A proposição intenta implantar a adoção de cláusula contratual de cancelamento unilateral de contrato, por parte do consumidor, de prestação de serviço de televisão por assinatura.

Destina-se, ademais, a matéria, a isentar de responsabilidade o consumidor, após decorridos 30 (trinta) dias, da responsabilidade pela guarda dos equipamentos necessários ao recebimento do sinal de televisão.

O Projeto de Lei nº 4.091, de 2015, tramita pelo rito ordinário e de modo conclusivo nas Comissões.

Previamente à apreciação nesta Comissão, sujeitou-se ao exame de mérito da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), oportunidade na qual foi aprovado. Submeter-se-á, ainda, a proposição, nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Casa, ao julgamento de constitucionalidade ou juridicidade da matéria na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Esgotado o prazo regimental de cinco sessões, decorrido no período de 14/10/2016 a 24/10/2016, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

## **II – VOTO DO RELATOR**

Um dos maiores problemas enfrentados pelo consumidor de serviços de televisão por assinatura é o cancelamento do contrato. Além da dificuldade no estabelecimento de um contato telefônico com um ser humano, em logrando êxito será necessária muita paciência para obter do atendente o desejado cancelamento, pois sobrevirá uma série de argumentos no sentido de dissuadir o consumidor da sua intenção original.

Outro transtorno daqueles que cancelam o contrato de prestação de serviços em comento é a longa espera pela retirada do equipamento de recepção de sinal. O incômodo é ainda maior nos dias de hoje, vez que o espaço disponível nas habitações está diminuindo cada vez mais, e estes aparelhos, que

devem ser mantidos em perfeitas condições pelo consumidor, ocupam o lugar de outros que lhe são mais úteis.

Neste sentido, verifica-se que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) já prevê que, em 30 (trinta) dias, se o equipamento não for procurado pela prestadora de serviço de televisão por assinatura, não há responsabilidade do consumidor pela sua guarda (§ 8º do artigo 19 da Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007).

A propósito da regulação da Anatel, entendemos que também está prevista na norma desta agência a intenção de garantir o imediato cancelamento da contratação de serviço, seja por meio eletrônico ou presencial. Tal dispositivo se encontra na Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, artigos 12 e 13, tendo em conta o fato de que a norma referida se encontra mencionada na Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, que a ela faz alusão como procedimento complementar.

A proposição, dessa forma, tem o condão de positivar o que se encontra estabelecido em norma infralegal.

No que tange ao mérito da proposição, podemos registrar que se trata de medida de suma importância, considerando que as disposições infralegais estão sempre sujeitas a mudanças que fogem, de certa maneira, ao controle direto da sociedade, porque o Poder Executivo, ao decidir seus atos normativos não os submete, obrigatoriamente ao controle social. Trazer essas regras para o âmbito legal nos parece a melhor solução, pois dota a medida de caráter democrático, uma vez que foi decidida pelo Congresso Nacional.

Acontece, porém, que a técnica legislativa adotada não parece estar adequada, razão pela qual propomos o Substitutivo anexo com a finalidade de contribuir com a meritória iniciativa do Autor, Deputado Marcelo Belinati.

Concluindo, pelos motivos aqui declinados, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 4.091, de 2015, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, 8 de novembro de 2016.

**WELITON PRADO**  
**DEPUTADO FEDERAL – PMB/MG**  
**RELATOR**

**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.091, DE 2015.**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, assegurando ao consumidor, quando do cancelamento de contrato de prestação de serviços, a limitação de responsabilidade quanto à entrega de equipamentos à prestadora de serviço.

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, assegurando ao consumidor, quando do cancelamento de contrato de prestação de serviços, a limitação de responsabilidade quanto à entrega de equipamentos à prestadora de serviço.

Art. 2º O artigo 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39. ....

.....

*XIV - recusar atendimento imediato à solicitação do consumidor de cancelamento de contrato de prestação de serviços;*

.....” (NR)

Art. 3º O artigo 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XVII:

“Art. 52. ....

.....

*XVII - obriguem o consumidor a manter a guarda de equipamentos de propriedade do fornecedor ou de terceiros por prazo superior a 30 (trinta) dias da data de cancelamento, por qualquer motivo, do contrato de prestação de serviços;*

§ 1º.....

.....” (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, 8 de novembro de 2016.

**WELITON PRADO**  
**DEPUTADO FEDERAL – PMB/MG**  
**RELATOR**

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 4.091/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Weliton Prado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Celso Russomanno, César Halum, Chico Lopes, Eli Corrêa Filho, Irmão Lazaro, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Kaio Maniçoba, Maria Helena, Severino Ninho, Weliton Prado, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Carlos Henrique Gaguim, Jose Stédile, Lucas Vergilio e Moses Rodrigues.

Sala da Comissão, em 7 de junho de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Presidente

### **SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 4.091, DE 2015.**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, assegurando ao consumidor, quando do cancelamento de contrato de prestação de serviços, a limitação de responsabilidade quanto à entrega de equipamentos à prestadora de serviço.

#### **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, assegurando ao consumidor, quando do cancelamento de contrato de prestação de serviços, a limitação de responsabilidade quanto à entrega de equipamentos à prestadora de serviço.

Art. 2º O artigo 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39. ....

.....

*XIV - recusar atendimento imediato à solicitação do consumidor de cancelamento de contrato de prestação de serviços;*

.....” (NR)

Art. 3º O artigo 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XVII:

“Art. 52. ....

.....

*XVII - obriguem o consumidor a manter a guarda de equipamentos de propriedade do fornecedor ou de terceiros por prazo superior a 30 (trinta) dias da data de cancelamento, por qualquer motivo, do contrato de prestação de serviços;*

§ 1º.....

.....” (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, 7 de junho de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**